

15

Interação dos Stakeholders em Organizações do Turismo: uma Análise na Diretoria de Turismo em Guarulhos-SP

Benny Kramer Costa, Saulo Fabiano Amâncio Vieira, João Maurício Gama Boaventura

29

Disclosure Voluntário do Capital Intelectual nas Maiores Companhias Abertas Participantes do Novo Mercado

Sabrina Nascimento, Irani Rocha, Donizete Reina, Francisco Carlos Fernandes

47

Emoções e Responsabilidades Compartilhadas: Relevância em um Modelo de Prestação de Serviços Baseado na Ótica Relacional

Irene Raguinet Troccoli, Luiz Antônio Ribeiro Guerra

61

Estudos sobre Competências: uma análise dos artigos publicados nos EnANPADs

Ladjane de Barros Silva, Tânia Nobre Gonçalves Ferreira Amorim

77

Comparação Entre Dois Sistemas de Informação em uma Financeira

Marco Aurélio Carino Bouzada

91

A Análise de Indicadores de Sustentabilidade na Problemática de Resíduos Sólidos em Campina Grande – PB

Minelle Enéas Silva, Gesinaldo Ataíde Cândido

111

Análise dos Sistemas de Planejamento e Controle de Operações no Judiciário: os juizados especiais de Fortaleza-CE

Daniel Tahim Alves Brito, Jose Carlos Lazaro Silva Filho, Valquiria Melo Souza Correia



Reuna

Editor

Prof. Dr. Mário Teixeira Reis Neto,
Centro Universitário UNA

Co editora

Prof. Dra. Wanyr Romero Ferreira,
Centro Universitário UNA

Conselho Editorial

Prof. Dr. Carlos Alberto Gonçalves,
Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil
Prof. Dr. Carlos Renato Mota,
Universidade Federal do Rio de Janeiro, Brasil
Profa. Dra. Daisy Aparecida do Nascimento Rebelatto,
Universidade de São Paulo, Brasil
Prof. Dr. Fernando Gomes de Paiva Junior,
Universidade Federal de Pernambuco, Brasil
Prof. Dr. Francisco José de C. Moura Duarte,
Universidade Federal do Rio de Janeiro, Brasil
Prof. Dr. José Edson Lara,
Fundação Pedro Leopoldo, Brasil
Prof. Dr. Maurício César Delamaro,
Universidade Estadual Paulista, Brasil
Prof. Dr. Marco Aurélio Ávila,
Universidade Estadual de Santa Cruz, Brasil
Prof. Dr. Mauro Nacif Rocha,
Universidade Federal de Viçosa, Brasil
Prof. Dr. Renato Vairo Belhot,
Universidade de São Paulo, Brasil
Prof. Dr. Tomas de Aquino Guimarães,
Universidade de Brasília, Brasil

Contato Principal

Prof. Dr. Mário Teixeira Reis Neto,
Centro Universitário UNA
Rua Guajajaras 175 - 5º andar - Centro
30180 -100 - Belo Horizonte - MG
Telefone: +55 31 3508 9128
E-mail: reuna@una.br

Contato para Suporte

Giselle Russo da Silva
Telefone: +55 31 3508 9128
E-mail: giselle.silva@una.br

Revisão de Textos

Prof. Valéria Garcia Gonçalves

Editores

Célia Cristina Iglesias Ramos

Os assuntos, dados e conceitos emitidos nesta Revista, são da exclusiva responsabilidade dos respectivos autores. A eventual citação de produtos e marcas comerciais não significa recomendação de utilização por parte da Revista.

Centro Universitário UNA

Vice-Reitor:

Átila Simões da Cunha

Diretor do Instituto de Educação Continuada e Pesquisa:

Ricardo Viana Carvalho de Paiva

Diretor do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas e Humanas:

Edvander Luis de Moura

Diretor do Instituto Politécnico:

Celso Peixoto Garcia

Diretor do Instituto de Ciências Biológicas e Saúde:

Carolina Marra Simões Coelho

Diretor do Instituto de Comunicação e Artes:

Lélio Fabiano dos Santos

Diretor do Instituto de UNA de Tecnologia:

Alice Maria Hosken Vieira

Bibliotecária Chefe:

Janete Maria de Oliveira

Coordenadora de Pesquisa:

Gilmara de Cássia Machado

ISSN (versão on line): 2179-8834

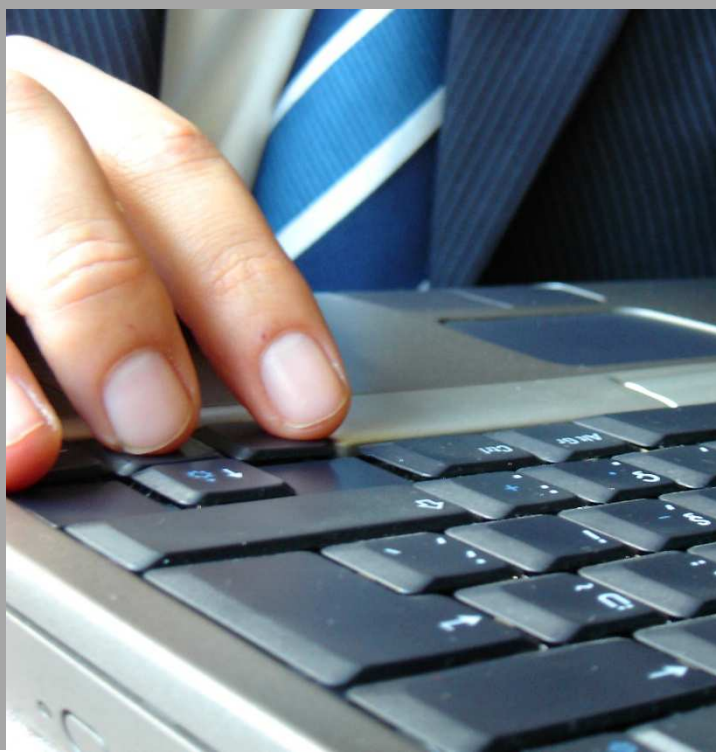
REUNA

Publicação trimestral

Rua Guajajaras, 175 – 5º andar, Centro
CEP: 30180-100, Belo Horizonte – MG

Homepage: <http://revistas.una.br/reuna/index.php/reuna>

Email: reuna@una.br





Reuna

Reuna - Belo Horizonte, Brasil, v.17, nº1, Jan. – Mar., 2012.

EDITORIAL

A revista REUNA, em sua missão de contribuir na divulgação da produção científica na área de Ciências Gerenciais, apresenta seu primeiro número de 2012 com 7 artigos.

No primeiro artigo, Benny Kramer Costa, Saulo Fabiano Amâncio Vieira e João Maurício Gama Boaventura analisaram a interação dos stakeholders do turismo, na definição de políticas e estratégias, no município de Guarulhos/SP, verificados sob a óptica da teoria do stakeholders. Os resultados mostraram que o órgão investigado tem plenamente identificado e caracterizado os principais stakeholders que interagem no setor, com noção de suas posições em negociações e ações, aspectos motivadores diversos, necessidades de alguns destes, delimitação do potencial efetivo de cada um, influências nos eventos, e alianças e parcerias existentes. No que se refere à interação, funcionava no sentido de contemplar todos os envolvidos que participam dos diversos fóruns locais e regionais, dos quais saem demandas que serão embutidas no planejamento das ações do órgão investigado; em nível regional, o envolvimento dos stakeholders dá-se de forma participativa e, no municipal, a interação traduz-se mais por meio de parcerias em projetos específicos.

No segundo artigo, Sabrina Nascimento, Irani Rocha, Donizete Reina e Francisco Carlos Fernandes investigaram o disclosure voluntário dos elementos de Capital Intelectual (CI) nos Relatórios da Administração nas 30 (trinta) maiores companhias abertas (capital social) participantes do Novo Mercado, segundo os níveis diferenciados de Governança Corporativa da BM&F Bovespa. Os pesquisadores constataram que os elementos de capital externo são os mais evidenciados pelas empresas pesquisadas. Conclui-se que, dentre as empresas que compõem a amostra, os elementos mais evidenciados foram Clientes e Educação. No que tange à rede de cooperação, sua centralidade é ocupada pelo Capital Externo e suas ligações caracterizam-se como fracas com a presença de lacunas estruturais.

No terceiro artigo, Irene Raguene Troccoli e Luiz Antônio Ribeiro Guerra se propuseram a reforçar a consistência de um já consolidado modelo conceitual de trocas sociais fundamentadas na resposta emocional emergente do relacionamento entre cliente e prestador de serviços. Essa proposta materializou-se a partir de revisão da literatura referente à importância que exercem as emoções e o compartilhamento das responsabilidades entre clientes e funcionários para o bom resultado do encontro de serviços. Os autores concluíram que, apesar da coerência dos construtos fundamentadores do referido modelo, eles não se esgotam em si, indicando a oportunidade de constantes pesquisas a respeito.

No quarto artigo, Ladjane de Barros Silva e Tânia Nobre Gonçalves Ferreira Amorim elencaram 228 artigos publicados nos últimos cinco anais do EnAnpad que faziam alusão à temática das competências. As autoras identificaram que os principais autores que publicaram na área entendem “competências” como um processo de desenvolvimento das pessoas e da organização, identificando uma interrelação contínua entre eles, através de um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que agregam valor econômico à organização e valor social aos colaboradores.

No quinto artigo, Marco Aurélio Carino Bouzada analisou a transformação ocorrida no processo de gerenciamento de informação no Controle Gerencial de uma financeira chamada Creditec. Para tal, inicialmente, conceitos e ideias fundamentais para dar sustentação teórica à discussão são revistos. Um histórico da empresa foi apresentado, o seu funcionamento geral foi explicado e o Controle Gerencial foi descrito. Logo após, foi apresentado o software GERENCIAL, que era a ferramenta que fornecia aos analistas as informações brutas que eram trabalhadas e interpretadas. Na sequência, os autores descreveram como ficou o processo de coleta de informações em um segundo momento, quando os analistas buscavam – por conta própria – as informações na base de dados. A grande transformação em termos de atitude experimentada pelos analistas coincidiu claramente com a migração para o “Novo Paradigma em Tecnologia de Informação” identificado por Tapscott e Caston (1995). Um quadro comparativo entre os dois sistemas foi confeccionado e serve de pano de fundo para uma discussão sobre o Sistema de Informações na Creditec à luz da teoria referenciada na revisão. Foi possível concluir que nenhum dos dois sistemas era muito

melhor do que o outro, embora a transformação empreendida tenha consistido em uma efetiva evolução.

No sexto artigo, Minelle Enéas Silva, Gesinaldo Ataíde Cândido elaboraram um diagnóstico sobre a problemática dos resíduos sólidos em Campina Grande – PB, a partir da aplicação do Sistema de Indicadores da Sustentabilidade Pressão – Estado – Impacto - Resposta. Os resultados mostraram a situação crítica na qual o município se encontra, já que o mesmo possui apenas uma unidade de processamento e a geração dos resíduos não para de crescer.

No sétimo, Daniel Tahim Alves Brito, Jose Carlos Lazaro Silva Filho, Valquiria Melo Souza Correia identificaram e analisaram os Sistemas de Planejamento e Controle em três Juizados Especiais da cidade de Fortaleza - CE. Os autores apresentam uma análise conceitual e comparativa dos Sistemas de Planejamento e Controle das operações dos juizados pesquisados, na qual se procurou mostrar quais as técnicas empregadas, quais os reflexos dessas práticas no desempenho operacional desses juizados e, por fim, apresentar propostas de adequação desses sistemas à realidade dos Juizados Especiais.

Boa leitura,

Mário Teixeira Reis Neto
Editor
Centro Universitário UNA – Belo Horizonte

SUMÁRIO

Artigos

1. Interação dos Stakeholders em Organizações do Turismo: uma Análise na Diretoria de Turismo em Guarulhos-SP p. 15-28
Benny Kramer Costa, Saulo Fabiano Amâncio Vieira, João Maurício Gama Boaventura
2. Disclosure Voluntário do Capital Intelectual nas Maiores Companhias Abertas Participantes do Novo Mercado p. 29-46
Sabrina Nascimento, Irani Rocha, Donizete Reina, Francisco Carlos Fernandes
3. Emoções e Responsabilidades Compartilhadas: Relevância em um Modelo de Prestação de Serviços Baseado na Ótica Relacional p. 47-60
Irene Raguenet Troccoli, Luiz Antônio Ribeiro Guerra
4. Estudos sobre Competências: uma análise dos artigos publicados nos EnANPADs p. 61-76
Ladjane de Barros Silva, Tânia Nobre Gonçalves Ferreira Amorim
5. Comparação Entre Dois Sistemas de Informação em uma Financeira p. 77-90
Marco Aurélio Carino Bouzada
6. A Análise de Indicadores de Sustentabilidade na Problemática de Resíduos Sólidos em Campina Grande – PB p. 91-110
Minelle Enéas Silva, Gesinaldo Ataíde Cândido
7. Análise dos Sistemas de Planejamento e Controle de Operações no Judiciário: os juizados especiais de Fortaleza-CE p. 111-128
Daniel Tahim Alves Brito, Jose Carlos Lazaro Silva Filho, Valquiria Melo Souza Correia

1. Este estudo tem por objetivo analisar a interação dos stakeholders do turismo, na definição de políticas e estratégias, no município de Guarulhos/SP, verificados sob a óptica da teoria dos stakeholders. Em relação ao delineamento da pesquisa, tem-se que a mesma caracteriza-se pela aplicação de uma pesquisa exploratória, qualitativa, desenvolvida por meio de um estudo de caso único, representado pelo órgão municipal de turismo de Guarulhos/SP. Os resultados mostram que o órgão investigado tem plenamente identificado e caracterizado os principais stakeholders que interagem no setor, com noção de suas posições em negociações e ações, aspectos motivadores diversos, necessidades de alguns destes, delimitação do potencial efetivo de cada um, influências nos eventos, e alianças e parcerias existentes. No que se refere à interação, funciona no sentido de contemplar todos os envolvidos que participam dos diversos fóruns locais e regionais, dos quais saem demandas que serão embutidas no planejamento das ações do órgão investigado; em nível regional, o envolvimento dos stakeholders dá-se de forma participativa e, no municipal, a interação traduz-se mais por meio de parcerias em projetos específicos. Conclui-se que as ênfases recaíram sobre as instituições e associações de classe, e escolas superiores e técnicas, especialmente aquelas relacionadas ao turismo e hotelaria, sobretudo em função de sua representatividade, poder de mobilização e de organização e capacidade de cooperar com o poder público, também, em relação à interação, há um claro entendimento e habilidade de lidar com os diversos stakeholders por parte do órgão pesquisado.

2. Este artigo teve por objetivo investigar o disclosure voluntário dos elementos de Capital Intelectual (CI) nos Relatórios da Administração nas 30 (trinta) maiores companhias abertas (capital social) participantes do Novo Mercado, segundo os níveis diferenciados de Governança Corporativa da BM&FBovespa, no período de 2006 a 2008. A pesquisa caracteriza-se como descritiva com abordagem qualitativa por meio de uma Análise Documental e a utilização do software Ucinet® para confecção das redes de cooperação entre as categorias de CI e as empresas investigadas. Constatou-se que os elementos de capital externo são os mais evidenciados pelas empresas pesquisadas. Conclui-se que, dentre as empresas que compõem a amostra, os elementos mais evidenciados foram Clientes e Educação. No que tange à rede de cooperação, sua centralidade é ocupada pelo Capital Externo e suas ligações caracterizam-se como fracas com a presença de lacunas estruturais.

3. Tradicionalmente, a teoria do Marketing de Serviços dá grande relevância ao componente emocional enquanto elemento formador das percepções dos clientes, tanto externos quanto internos às empresas. De fato, dadas as características distintivas dos serviços no campo do Marketing – inseparabilidade, heterogeneidade, simultaneidade e perecibilidade – não estranha que as emoções sejam frequentemente destacadas no momento específico do encontro de serviços. Isso porque se configuram como elemento altamente influenciador das percepções daqueles clientes quanto ao resultado dos serviços prestados e recebidos e da consequente percepção de sua qualidade, no caminho para a avaliação da satisfação final. É nesse contexto que as experiências emocionais afetam diretamente o relacionamento do cliente de serviços futuro com o prestador. Este artigo teórico, descritivo quanto aos fins e bibliográfico quanto aos meios, propõe-se a reforçar a consistência de um já consolidado modelo conceitual de trocas sociais fundamentadas na resposta emocional emergente do relacionamento entre cliente e prestador de serviços. Essa proposta materializa-se a partir de revisão da literatura referente à importância que exercem as emoções e o compartilhamento das responsabilidades entre clientes e funcionários para o bom resultado do encontro de serviços. Conclui-se que, apesar da coerência dos construtos fundamentadores do referido modelo, eles não se esgotam em si, indicando a oportunidade de constantes pesquisas a respeito.

4. A competitividade obriga as organizações a elevarem seu crescimento em níveis complexos de interdependência interna e externa. O conceito de competências organizacionais e individuais apresenta-se em evolução, tendo seu grau de importância aumentado quando fazem alusão à competitividade das organizações com relação à interligação das competências individuais, grupais e organizacionais no processo de gestão organizacional. Com isso, as organizações estão ampliando a noção de gestão por competência com o objetivo de incorporar questões atuais como: aumentar a relação entre competências organizacionais, individuais e estratégicas; interagir as competências com as políticas e práticas de gestão de pessoas; e estimular as pessoas a exercerem suas competências em todo seu potencial. O presente estudo visa a elencar os artigos publicados nos anais do EnAnpad que fazem alusão à temática das competências, como também destaca os principais autores que publicaram na área, além de enfatizar as principais referências utilizadas nessas publicações. Nesta pesquisa descritiva, foi identificado o universo de 228 artigos que apresentaram o termo “competência” nos títulos e 540 autores envolvidos. Observou-se que a temática da competência foi enfatizada na área de Gestão de Pessoas e Relações de Trabalho. A segunda etapa de análise foi restrita aos últimos cinco anos de publicações em que foram identificados os cinco autores mais referenciados nos artigos estudados. Estes entendem “competências” como um processo de desenvolvimento das pessoas e da organização, identificando uma interrelação contínua entre eles, através de um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que agregam valor econômico à organização e valor social aos colaboradores.

5. Este artigo procura analisar, a partir de uma pesquisa participante com fins descritivos e sob a ótica da teoria apresentada na revisão de literatura, a transformação ocorrida no processo de gerenciamento de informação no Controle Gerencial de uma financeira chamada Creditec. Para tal, inicialmente, conceitos e ideias fundamentais para dar sustentação teórica à discussão são revistos. Um histórico da empresa é apresentado, o seu funcionamento geral é explicado e o Controle Gerencial é descrito. Logo após, é apresentado o software GERENCIAL, que era a ferramenta que fornecia aos analistas as informações brutas que eram trabalhadas e interpretadas. A seguir, é descrito como ficou o processo de coleta de informações em um segundo momento, quando os analistas buscavam – por conta própria – as informações na base de dados. A grande transformação em termos de atitude experimentada pelos analistas coincide claramente com a migração para o “Novo Paradigma em Tecnologia de Informação” identificado por Tapscott e Caston (1995) e é explorada no artigo. Um quadro comparativo entre os dois sistemas é confeccionado e serve de pano de fundo para uma discussão sobre o Sistema de Informações na Creditec à luz da teoria referenciada na revisão. Foi possível concluir que nenhum dos dois sistemas era muito melhor do que o outro, embora a transformação empreendida tenha consistido em uma efetiva evolução.

6. As constantes mudanças que vêm ocorrendo em todo mundo incitam a população a reestruturar sua forma de pensamento. Atualmente, está havendo um redirecionamento das questões econômicas para as sociais e ambientais, já que se percebeu a ineficiência que há de um aspecto separado do outro. Esse fato relaciona-se intimamente com o conceito de desenvolvimento sustentável, o qual prima pela utilização de diversas informações para que haja um equilíbrio entre seus critérios fundamentais, quais sejam: equidade social, crescimento econômico e preservação ambiental. O presente trabalho baseia-se no entendimento de uma dessas dimensões, a ambiental. Nesse sentido, tem-se como objetivo geral a elaboração de um diagnóstico sobre a problemática dos resíduos sólidos em Campina Grande – PB, a partir da aplicação do Sistema de Indicadores da Sustentabilidade Pressão-Estado-Impacto-Resposta. A pesquisa é exploratória e descritiva, com abordagem quantitativa para o entendimento dos resultados e discussões. Dessa forma, identificou-se, com os resultados apresentados pelo diagnóstico, a situação crítica na qual o município se

encontra, já que o mesmo possui apenas uma unidade de processamento e a geração dos resíduos não para de crescer.

7. O trabalho desenvolve um estudo de casos múltiplos, realizado em três Juizados Especiais da cidade de Fortaleza/CE, tendo como objetivo identificar e analisar os Sistemas de Planejamento e Controle desses órgãos, frente à teoria existente sobre o tema. Inicialmente são apresentados os principais pontos teóricos sobre Operações de serviços e Planejamento e Controle de Operações. Logo após, são relatadas as principais práticas de Planejamento e Controle de Operações nesses juizados. Por fim é apresentada uma análise conceitual e comparativa dos Sistemas de Planejamento e Controle das operações dos juizados pesquisados, na qual se procurou mostrar quais as técnicas empregadas, quais os reflexos dessas práticas no desempenho operacional desses juizados e, por fim, apresentar propostas de adequação desses sistemas à realidade dos Juizados Especiais.

Ficha Catalográfica

Sistema de Bibliotecas do Centro Universitário UNA
Janete Maria de Oliveira - Bibliotecária

Reuna - v. 17, nº 1, 2012
Belo Horizonte, Brasil: Centro Universitário UNA, 2012.

Trimestral

ISSN: 2179-8834

I. Administração - Periódicos
II. Turismo
III. Economia

CDU-33(05)

*Publicação da Pró-Reitoria de Pós-graduação e Pesquisa do Centro Universitário
UNA.*



Artigos
