

EDITORIAL

Prezados (as) Leitores (as),

Apresento mais um número da Revista Científica Gestão & Planejamento, trazendo mais uma vez um conjunto de artigos desenvolvidos por autores e autoras obstinados em contribuir para a pesquisa científica, tratando-se de um movimento contínuo e inesgotável de reflexões consistentes que refletem como cada campo do conhecimento acerca da gestão tem avançado.

O primeiro artigo, EXPERIÊNCIA CONSULTIVA DE PROFISSIONAIS DE TI, elaborado por Silvia Griselda Andueza e Sandra Regina Rocha-Pinto, tem por objetivo descrever a essência da experiência consultiva à luz da percepção de consultores de TI, com base em uma pesquisa fenomenográfica e dos temas propostos para caracterizar o fenômeno: Orientação de Carreira Profissional, Motivação, Comprometimento e Identidade Social. Os resultados do estudo permitiram a proposição de um modelo representativo da essência da atividade consultiva, que sugere existir uma relação direta desta com a vivência individual e as características técnicas e comportamentais inerentes ao consultor de TI.

O segundo artigo, A QUALIDADE PERCEBIDA PODE SER UM ANTECEDENTE DIRETO DA LEALDADE ASSIM COM A SATISFAÇÃO? UM ESTUDO EM PROCESSO DE COMPRA DE BAIXO ENVOLVIMENTO NO VAREJO, com autoria de Alessandro Silva de Oliveira, Dirceu da Silva, Gustavo Viegas Rodrigues e Evandro Luiz Lopes, buscou verificar se em um processo de compras de baixo envolvimento no varejo, a qualidade percebida e a satisfação podem estar diretamente e positivamente correlacionadas com a lealdade. Como resultado, constatou-se que a qualidade percebida pelo consumidor no varejo possui uma relação positiva e direta com a lealdade.

O terceiro artigo, ANÁLISE DOS IMPACTOS DO TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES SOBRE A SATISFAÇÃO E LEALDADE DE CLIENTES: ESTUDO EM UMA EMPRESA DO SETOR DA SAÚDE, dos autores Raphael Mendes Campos, José Marcos Carvalho de Mesquita e Henrique Cordeiro Martins, buscou avaliar a influência do gerenciamento de reclamações sobre a satisfação e lealdade dos clientes de uma empresa no setor de saúde. Os resultados da pesquisa indicaram que a percepção de justiça processual impacta diretamente o gerenciamento de reclamações, que impacta a satisfação dos clientes, e que, por conseguinte impacta a lealdade dos clientes. Ainda foi possível concluir que o grupo de clientes que recebeu um tratamento adequado das reclamações teve resultados mais positivos.

Antônio Genésio Vasconcelos Neto, Tatiana Mie Fujita Iizuka e Ana Claudia Machado Padilha no artigo COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS E ESTRATÉGIAS COMPETITIVAS DE EMPRESAS MULTINACIONAIS BRASILEIRAS LÍDERES EM CADEIA DE VALOR GLOBAL, buscaram identificar as estratégias competitivas e competências essenciais em três multinacionais brasileiras, líderes em suas cadeias de valor global. Ao utilizar o método de casos múltiplos, com dados secundários e ter por premissa que o ambiente externo pode induzir um processo de aprendizado nas organizações de países em desenvolvimento que atuam no mercado internacional, o estudo conclui que as empresas analisadas vêm passando por processos de aprendizado em virtude de sua atuação no mercado externo que, as oportuniza diferentes combinações de competências e estratégias específicas para obtenção de vantagem competitiva.

No artigo ASCENSÃO E DECADÊNCIA DE UMA FEIRA NOS MOLDES COOPERATIVISTAS: UM OLHAR A PARTIR DO COTIDIANO, Josiane Barbosa Gouvêa e Elisa Yoshie Ichikawa visaram à análise de como se deu o processo de ascensão e declínio de uma cooperativa de pequenos produtores rurais. A pesquisa qualitativa com análise de discurso de linha francesa nota que mesmo em um ambiente cooperativo, prevalece a ideologia do capitalismo. Pois, desde o processo de concepção da cooperativa disputas de poder e busca por crescimento individual conduziram as ações dos envolvidos, culminando com o desmembramento de suas unidades.

Os autores José Pereira Mascarenhas Bisneto e Fernanda Simões Braga Araújo, no artigo ESPAÇOS DE PROMOÇÃO DA CULTURA CIENTÍFICA NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RECÔNCAVO DA BAHIA (UFRB): APONTAMENTOS PARA UMA POLÍTICA INSTITUCIONAL objetivaram reconhecer e avaliar os espaços de promoção da cultura científica na Universidade Federal do Recôncavo da Bahia, apontando caminhos para a formulação de uma política institucional de fomento à Ciência, Tecnologia e Inovação (CT&I) através da atividade de divulgação. Ao adotar como quadro conceitual a concepção de cultura científica, os autores concluem que a ausência de uma política de promoção nesse sentido é um dos principais entraves para a apropriação do conhecimento científico na UFRB.

Para os autores Patrícia de Fátima Fernandes, Aline Carrion Mendieta, Marco Antonio Batista da Silva e Nildes Raimunda Pitombo Leite, fatores inibidores, em qualquer nível, devem ser tratados como desafios a serem enfrentados para que se consiga alcançar resultados satisfatórios na trajetória da gestão do conhecimento. Já os fatores identificados como facilitadores, devem ser desenvolvidos, estimulados e incentivados pelos gestores. Essa é a conclusão do artigo FATORES FACILITADORES E INIBIDORES ÀS PRÁTICAS DE GESTÃO DO CONHECIMENTO EM UMA GRANDE ORGANIZAÇÃO BRASILEIRA DO SETOR INDUSTRIAL, que objetivou estudar a influência dos fatores inibidores e dos fatores facilitadores à disseminação do conhecimento no processo de gestão do conhecimento em uma grande organização.

O artigo do autor Dusan Schreiber, A INFLUÊNCIA DA CULTURA ORGANIZACIONAL SOBRE A GESTÃO DO CONHECIMENTO EM P&D, com a aplicação e análise de um estudo de caso, buscou verificar na convergência dos conhecimentos da organização para a área de P&D a influência da cultura organizacional. A partir dos resultados encontrados ficou evidente a forma pela qual o processo de gestão do conhecimento, nesta área técnica, é influenciado pela cultura da organização.

Por fim, Vânia Gisele Bessi, no artigo ESTUDO DA INOVAÇÃO E DA CULTURA ORGANIZACIONAL EM INDÚSTRIAS DE PEQUENO E MÉDIO PORTE DA REGIÃO DO VALE DO RIO DOS SINOS, NO RIO GRANDE DO SUL, verifica e analisa o posicionamento de pequenas e médias indústrias do *cluster*, no que se refere à inovação e às práticas de gestão que denotem uma cultura organizacional voltada à inovação. Dos resultados obtidos observa-se que a organização tem como prática incentivar a criação de novos produtos, melhorias nos processos e assumem riscos, em busca da inovação. Que a cultura organizacional encoraja novas ideias e maneiras de pensar e executar o trabalho, lidando com o erro como uma possibilidade de aprendizagem. Porém, é possível perceber que alguns fatores precisam ser aprimorados, para que a cultura da inovação se estabeleça como prática cotidiana.

A todos e todas uma excelente leitura!
Jair Nascimento Santos
Editor