



Área de Ciências Sociais Aplicadas
v. 5 - n. 2 - jul./dez. - 2012
e-mail: rgo@unochapeco.edu.br

O Comitê Editorial da Revista Gestão Organizacional (RGO) agradece aos pareceristas que, voluntariamente, contribuíram com a análise e apreciação crítica dos artigos submetidos para os números 1 e 2 deste volume:

Adriana Roseli Wunsch Takahashi – Universidade Federal do Paraná - UFPR
Alan Ferreira de Freitas – Universidade Federal de Viçosa – UFV
Aline Regina Santos – Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC
Ana Paula Grillo Rodrigues – Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC
André Luis da Silva Leite – Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC
Anielson Barbosa da Silva – Universidade Federal da Paraíba – UFPB
Cândido Vieira Borges Jr – Universidade Federal de Goiás – UFG
Carlos Eduardo Carvalho – Universidade do Contestado – UNC
Carlos Ricardo Rossetto – Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI
Carolina Saraiva Maranhão – Universidade Federal de Minas Gerais – UFMG
Elvis Silveira Martins – Universidade Federal de Pelotas – UFPEL
Emiliana Debetir – Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC
Enio Luiz Spaniol – Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC
Fabiano Maury Raupp – Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC
Felipe Eugênio Kich Gontijo – Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC
Fernando Antônio Prado Gimenez – Universidade Federal do Paraná – UFPR
Fernando Cesar Lenzi – Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI
Fernando Garcia – Faculdade Novos Horizontes – FNH
Fernando Gomes de Paiva Junior – Universidade Federal de Pernambuco – UFPE
Fernando Moreira Junior – Universidade Federal de Santa Maria – UFSM
Francisco Rezende Baima – Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC
Graziela Dias Alperstedt – Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC
Jorge Renato de Souza Verschoore – Universidade do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS
Julio da Silva Dias – Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC
Lucila Maria de Souza Campos – Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC
Marcia Zampieri Grohmann – Universidade Federal de Santa Maria – UFSM
Maria Aparecida Pascale – Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC
Maria José Barbosa de Souza – Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI
Maria Luisa Mendes Teixeira – Universidade Presbiteriana Mackenzie – UPM
Maria Terezinha Angeloni – Universidade do Sul de Santa Catarina – UNISUL
Marianne Hoeltgebaum – Universidade Regional de Blumenau – FURB
Micheline Gaia Hofmann – Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC
Miguel Angel Verdinelli – Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI
Mohamed Amal – Universidade Regional de Blumenau – FURB
Nerio Amboni – Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC
Oscar Dalfovo – Universidade Regional de Blumenau – FURB
Paula Chies Schommer – Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC
Rafael Tezza – Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC
Ricardo Boeing – Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI
Rita de Cássia de Faria Pereira – Universidade Federal da Paraíba – UFPB
Rosilene Marcon – Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI
Simone Ghisi Feuerschütte – Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC
Simone Sehnem – Universidade do Oeste de Santa Catarina – UNOESC
Tomás de Aquino Guimarães – Universidade de Brasília – UNB
Valmir Emil Hoffmann – Universidade do Vale do Itajaí – UNIVALI
Vânia Maria Jorge Nassif – Universidade Nove de Julho – UNINOVE
Wesley Vieira da Silva – Pontifícia Universidade Católica do Paraná – PUCPR

EDITORIAL

ÉVERTON LUÍS PELLIZZARO DE LORENZI CANCELLIER

EDITOR

Prezados Leitores,

A presente edição da RGO conclui um ano de muitos desafios e conquistas. A revista alcançou o estrato B2 no Qualis da Capes na área de Administração, Contabilidade e Turismo, divulgado no mês de abril. A satisfação com o novo Qualis foi mesclada com a preocupação em atender um aumento significativo e imediato da demanda, pois quintuplicaram as submissões mensais logo após a divulgação pela Capes.

Diante de tal desafio, o esforço foi direcionado para reestruturar a gestão e a editoria de forma a evitar maiores atrasos e acúmulos no processo de avaliação. Dentre as iniciativas tomadas destaca-se o aumento do banco de avaliadores *ad hoc* e a intensificação dos trabalhos de *desk review* incluindo membros do conselho editorial e avaliadores experientes.

Se os resultados não foram possíveis de serem obtidos de pronto, gradualmente os ajustes têm surtido efeito e a RGO retoma a regularidade e a agilidade. Em 2012 houve um acréscimo de 20% no número de artigos publicado e para 2013 a RGO passará a circular em base quadrimestral devendo aumentar em 25% o número de artigos publicados em relação ao ano de 2012.

Este número apresenta artigos ligados aos temas de gestão de pessoas, marketing, qualidade, estratégia&competitividade, empreendedorismo e pequenas empresas.

O primeiro artigo de Luiz Alex Silva Saraiva, Jaqueline Aparecida Ferreira e Kary Emanuelle Reis Coimbra trata do trabalho em empresas terceiriza-

das no setor de mineração e aponta para um contexto precário das relações percebidas na ótica dos trabalhadores.

No segundo artigo a relação entre os construtos valores de trabalho e maquiavelismo são tratados em uma rede varejista de Minas Gerais por Luciana Sousa Lima, Fernando Coutinho Garcia e Luciano Zille Pereira.

Kamila Torres Madureira e Marlusa Gosling abordam o comportamento do consumidor em clientes de telefonia celular pós-paga da cidade de Belo Horizonte. O estudo reflete sobre a falsa lealdade, emoções negativas e comunicação boca a boca pelos usuários.

No artigo “Produção Científica baseada no Modelo Kano de Qualidade Atrativa e Obrigatória: uma pesquisa nas bases de dados Emerald, Gale, Science Direct e Wiley”, de Gerson Tontini, Giancarlo Gomes, Samira Daros e Maíra Feldmann mostram a evolução dos estudos na área e aponta direcionamentos possíveis a serem seguidos.

O trabalho “Contribuição do Parque Tecnológico para a Competitividade das Empresas Instaladas: Análise do Caso do Tecnopuc – RS”, de Peter Bent Hansen, Grace Vieira Becker, Henrique Bagantini Neff e Natália Coll de Mello, constata que as empresas instaladas percebem diferenças nos benefícios auferidos e na forma como eles afetam a competitividade.

Em seguida, Douglas Wegner analisa como o sistema de governança funciona como sustentação de redes horizontais no artigo “Mecanismos de Governança de Redes Horizontais de Empresas: O caso das redes alemãs de grande porte”. Os resul-

tados mostram que os sistemas de governança são estruturas transitórias que se modificam de acordo com a evolução das necessidades da rede.

A inteligência competitiva (IC) no contexto da inovação foi estudada por Leonel Cezar Rodrigues, Waldir Rechziegel, Guilherme Esteves e Valéria Riscarolli no artigo “Inteligência Competitiva como Instrumento de Inovação nos Processos de Negócio”. Os resultados indicam que a IC na empresa estudada é determinante no seu modelo de negócio e sustenta a inovação em seus processos gerenciais.

Henrique César Melo Ribeiro, Rosany Corrêa e Maria Tereza Saraiva de Souza demonstram a evolução dos estudos em pequenas e médias empresas no período 2000-2010 em um levantamento bibliométrico em periódicos Qualis. Os temas, autores e métodos utilizados podem ser verificados no artigo “Perfil e Evolução do Tema Pequenas e Médias Empresas: uma análise bibliométrica”.

O estudo “Empreendedorismo e Competitividade Global: uma análise multivariada de dados” de autoria de Silvyne Ane Massaini, Simone Barakat Artuso, Maria Aparecida Gouvêa e Edison Fernandes Polo verifica que há uma relação negativa entre atitude e atividade empreendedoras e o índice de competitividade global, sendo que, na maioria dos países com altas taxas de empreendedorismo a procura pela carreira empreendedora baseia-se mais na necessidade do que na oportunidade.

Este número é encerrado com um caso para ensino sobre a necessidade de alinhamento entre vendas e recebimentos no contexto de uma pequena empresa em crescimento. O caso discute as mudanças empreendidas e suscita o leitor a se posicionar frente a um deságio comum em empresas de pequeno porte que alcançam o sucesso.

Uma boa leitura a todos!

ARTIGOS

- 134 **RELAÇÕES DE TRABALHO EM EMPRESAS TERCEIRIZADAS SOB A ÓTICA DOS TRABALHADORES: UM ESTUDO NO SETOR DE MINERAÇÃO OESTE DE SANTA CATARINA**
Luiz Alex Silva Saraiva | Jacqueline Aparecida Ferreira | Kary Emanuelle Reis Coimbra
- 149 **VALORES RELATIVOS AO TRABALHO E MAQUIAVELISMO: ESTUDO DE CASO ENVOLVENDO GESTORES DE UMA REDE VAREJISTA COM ATUAÇÃO NO ESTADO DE MINAS GERAIS**
Luciana Sousa Lima | Fernando Coutinho Garcia | Luciano Zille Pereira
- 161 **DETERMINANTES DA FALSA LEALDADE, DE EMOÇÕES NEGATIVAS E DE COMUNICAÇÃO BOCA A BOCA NEGATIVO: UM ESTUDO NA TELEFONIA CELULAR PÓS-PAGA**
Kamila Torres Madureira | Marlusa Gosling
- 180 **PRODUÇÃO CIENTÍFICA BASEADA NO MODELO KANO DE QUALIDADE ATRATIVA E OBRIGATÓRIA: UMA PESQUISA NAS BASES DE DADOS *EMERALD, GALE, SCIENCE DIRECT E WILEY***
Gerson Tontini | Giancarlo Gomes | Samira Daros | Maíra Pellin Feldmann
- 192 **CONTRIBUIÇÃO DO PARQUE TECNOLÓGICO PARA A COMPETITIVIDADE DAS EMPRESAS INSTALADAS: ANÁLISE DO CASO DO TECNOPUC – RS**
Peter Bent Hansen | Grace Vieira Becker | Henrique Bagattini Neff | Natália Coll de Mello
- 214 **MECANISMOS DE GOVERNANÇA DE REDES HORIZONTAIS DE EMPRESAS: O CASO DAS REDES ALEMÃS DE GRANDE PORTE**
Douglas Wegner
- 229 **INTELIGÊNCIA COMPETITIVA COMO INSTRUMENTO DE INOVAÇÃO NOS PROCESSOS DE NEGÓCIO**
Leonel Cezar Rodrigues | Waldir Rechziegel | Guilherme Esteves | Valéria Riscarolli
- 242 **PERFIL E EVOLUÇÃO DO TEMA PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS EM PERIÓDICOS BRASILEIROS: UMA ANÁLISE BIBLIOMÉTRICA**
Henrique César Melo Ribeiro | Rosany Corrêa | Maria Tereza Saraiva de Souza
- 259 **EMPREENDEDORISMO E COMPETITIVIDADE GLOBAL: UMA ANÁLISE MULTIVARIADA DE DADOS**
Silvye Ane Massaini | Simone Ruchdi Barakat | Maria Aparecida Gouvêa | Edison Fernandes Polo

Casos para ensino

- 272 **AS VENDAS VÃO BEM. E O RECEBIMENTO?**
Ana Michele Alves Vieira | Camila Mafra | Camila Schmitt | Anete Alberton