

PRETEXTO

Publicação Trimestral da
FACE/FUMEC

ISSN 1517-672 X (Revista impressa)

VOLUME XX | N 1 | JAN - MAR | 2019

ISSN 1984-6983 (Revista online)



FUNDAÇÃO MINEIRA DE EDUCAÇÃO E CULTURA

FUMEC



Presidente:

Prof. Air Rabelo

UNIVERSIDADE FUMEC

Reitor:

Prof. MSc. Fernando de Melo Nogueira

Vice-Reitor e Pró-Reitor de Graduação:

Prof. Guilherme Guazzi Rodrigues

Pró-Reitora de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão:

Profa. Dra. Maria Lectícia Firpe Penna

Pró-Reitor de Planejamento e Administração:

Prof. Márcio Dario da Silva

FACE – FUMEC

Diretor Geral:

Prof. Marco Túlio de Freitas

Diretor de Ensino:

Profa. Renata de Sousa da Silva Tolentino

FICHA TÉCNICA

Endereço para correspondência

FACE-FUMEC - R. Cobre, 200 | Cruzeiro | 30310-190

Belo Horizonte-MG

Site | www.fumec.br

Email | pretexto@fumec.br

REVISTA PRETEXTO

Editores: Prof. Dr. Alexandre Teixeira Dias – Editor-Chefe

Prof. Dr. Cid Gonçalves Filho

CONSELHO EDITORIAL

Alexandre Teixeira Dias	Universidade FUMEC (Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil)
Astor Eugênio Hexsel	Universidade do Vale do Rio dos Sinos (São Leopoldo, Rio Grande do Sul, Brasil)
Cid Gonçalves Filho	Universidade FUMEC (Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil)
Cláudia Rosa Acevedo	Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas (São Paulo, São Paulo, Brasil)
Daniel Jardim Pardini	Universidade FUMEC (Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil)
Edmilson Lima	Universidade Nove de Julho (São Paulo, São Paulo, Brasil)
Guilherme Cunha Malafaia	Universidade de Caxias do Sul (Caxias do Sul, Rio Grande do Sul, Brasil)
Hilka Vier Machado	Universidade Estadual de Maringá (Maringá, Paraná, Brasil)
Jersone Tasso Moreira Silva	Universidade FUMEC (Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil)
Márcio Augusto Gonçalves	Universidade Federal de Minas Gerais (Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil)
Maria Aparecida Gouvea	Universidade de São Paulo (São Paulo, São Paulo, Brasil)
Pelayo Munhoz Olea	Universidade de Caxias do Sul (Caxias do Sul, Rio Grande do Sul, Brasil)
Ricardo Teixeira Veiga	Universidade Federal de Minas Gerais (Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil)
Simone Vasconcelos Galina	Universidade de São Paulo (Ribeirão Preto, São Paulo, Brasil)
Suzana Braga Rodrigues	Universidade FUMEC (Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil)

MISSÃO

A Revista Pretexto, publicada trimestralmente, é uma iniciativa da FACE-FUMEC com a finalidade de publicar e disseminar pesquisas empíricas e ensaios, já finalizados ou em fase de finalização, de modo a disseminar conhecimento. Também visa a criar um debate e a contribuir para a formação de gestores e para seu desenvolvimento.

PRETEXTO, v. XX, n. 1, 2019 -_ Belo Horizonte

Face-Fumec, 2019

v; ilust. 21x28 cm

Trimestral

ISSN 1517-672x

1. Administração - Periódicos. 2. Informática - Periódicos. 3. Contabilidade - Periódicos. I Face-Fumec, ed.

EDITORIAL

Caros leitores, neste primeiro número de 2019, gostaríamos de reforçar nossos agradecimentos aos pesquisadores que nos honram com a submissão de seus trabalhos e que confiam em nossa revista como um meio confiável de divulgação dos resultados de suas pesquisas. Atualmente apresentamos um volume considerável de artigos em processo de avaliação e gostaríamos de aproveitar a oportunidade e agradecer aos avaliadores que têm demonstrado compromisso com a Pretexto e, principalmente, com os autores.

Este número é composto por dois artigos que abordam a temática do empreendedorismo, dois artigos abordam a gestão de pequenas empresas e os demais tratam de temas ligados à gestão ambiental, à inovação e à gestão de serviços. A diversidade de métodos e técnicas abordados tanto na coleta quanto na análise dos dados confere maior riqueza de conteúdo e novos olhares acerca de temas já tradicionais.

Reforçamos aqui nosso compromisso com a expansão do conhecimento dos pesquisadores acerca dos vários métodos de pesquisa, assim como das várias temáticas tratadas em pesquisas na área das Ciências Sociais Aplicadas.

Boa leitura e esperamos que o ano que se inicia possa ser repleto de novas descobertas e de novos aprendizados.

Prof. Dr. Alexandre Teixeira Dias
Prof. Dr. Cid Gonçalves Filho
Editores

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v20i1.6774>

SUMÁRIO

EDITORIAL	3	
MORTALIDADE DE MICROEMPRESAS: UM ESTUDO DE CAMPO REALIZADO COM MICROEMPRESÁRIOS DA REGIÃO CENTRO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL	11	LARISSA DISCONZI PERUFO, LEONI PENTIADO GODOY
ÍNDICES DE GERAÇÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS EM RESTAURANTE INDUSTRIAL DE GRANDE PORTE	28	MARIA LÚCIA RIBEIRO, RITA DE CÁSSIA REIS CARVALHO, MARCUS CÉSAR AVEZUM ALVES DE CASTRO, MARINA GULO ALCORINTE, DANIELLE DOS SANTOS ARAÚJO, LARISSA FERNANDA CAZEIRO
UM ESTUDO SOBRE OS FATORES QUE INFLUENCIAM NO DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS EMPREENDEDORAS	38	TEODORO MALTA CAMPOS, EDMILSON DE OLIVEIRA LIMA
INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO: UM CASO NO SETOR PÚBLICO	57	THATIANA STACANELLI TEIXEIRA, DANIELA MEIRELLES ANDRADE, VALDERI DE CASTRO ALCÂNTARA, NAIARA KASMIN DE OLIVEIRA
O PAPEL DA INOVAÇÃO PARA ALAVANCAR O DESENVOLVIMENTO REGIONAL * Artigo escrito originalmente na língua Inglesa	72	FÁBIO DE OLIVEIRA PAULA, JORGE FERREIRA DA SILVA
PROCESSOS DE GESTÃO EM MICROEMPRESAS RURAIS: ESTUDO MULTICASOS	84	LIAMARA SCALON, FABRÍCIO SIMPLÍCIO MAIA, TATIANE SILVA TAVARES MAIA
IMAGEM DO ESTETICISTA SOB A ÓTICA DOS STAKEHOLDERS	102	IZABELA TEIXEIRA DIAS, FERNANDA CARLA WASNER VASCONCELOS, GUSTAVO QUIROGA SOUKI



GESTÃO DE PEQUENAS EMPRESAS

MORTALIDADE DE MICROEMPRESAS: UM ESTUDO DE CAMPO REALIZADO COM MICROEMPRESÁRIOS DA REGIÃO CENTRO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

LARISSA DISCONZI PERUFO, LEONI PENTIADO GODOY

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v20i1.2250>

Em virtude da grande participação das microempresas na economia brasileira, e do alto índice de mortalidade destas, o contexto bibliográfico vem assumindo um papel importante neste meio, com o objetivo de compreender e minimizar os principais descuidos que levam o negócio a este patamar. Assim buscou-se através deste estudo identificar as principais causas que levam ao encerramento de microempresas. Para isto, optou-se por uma pesquisa de natureza qualitativa e quantitativa, exploratória e descritiva, realizada através de um estudo de campo. A partir da aplicação do questionário em microempresários da região central do estado do Rio Grande do Sul, os quais fecharam seus negócios com menos de três anos ativos, por diversas situações apresentadas, tornou-se possível a identificação da área de marketing como um campo bastante estratégico e pouco desenvolvido por parte dos entrevistados e adentro deste, o indicador considerado como umas das principais causas da mortalidade destas organizações foi a falta de controle dos resultados a partir da utilização das práticas de gestão da área, seguido da não utilização das técnicas de endomarketing.

EMPREENDEDORISMO

UM ESTUDO SOBRE OS FATORES QUE INFLUENCIAM NO DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS EMPREENDEDORAS

TEODORO MALTA CAMPOS, EDMILSON DE OLIVEIRA LIMA

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v20i1.3231>

Este estudo tem por finalidade identificar e compreender os fatores que favorecem o desenvolvimento das competências empreendedoras de proprietários-dirigentes em pequenas empresas. Na literatura revisada, identificaram-se três fatores pertinentes ligados ao comportamento empreendedor e três fatores pertinentes ligados à cognição do empreendedor. O método de pesquisa usado foi a pesquisa-ação, realizando uma intervenção de coaching junto a sete empreendedores ao longo de quatro meses. O objetivo da intervenção foi prover estímulos que favorecessem o desenvolvimento de competências empreendedoras. Foram realizadas entrevistas semiestruturadas com os empreendedores antes e após a intervenção. Tanto as entrevistas quanto as sessões de coaching foram gravadas e, depois, analisadas com técnicas de análise de dados qualitativos (Miles e Huberman, 1994). Os resultados revelaram que os fatores cognitivos favoreceram mais o desenvolvimento das competências empreendedoras do que os fatores de comportamento empreendedor. O estudo contribui ampliando a literatura útil para o entendimento detalhado do desenvolvimento de competências empreendedoras e o de seu caráter multifacetado.

GESTÃO AMBIENTAL

ÍNDICES DE GERAÇÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS EM RESTAURANTE INDUSTRIAL DE GRANDE PORTE

MARIA LÚCIA RIBEIRO, RITA DE CÁSSIA REIS CARVALHO, MARCUS CÉSAR AVEZUM ALVES DE CASTRO, MARINA GULO ALCORINTE, DANIELLE DOS SANTOS ARAÚJO, LARISSA FERNANDA CAZEIRO

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v20i1.2514>

Considerando a importância econômica, social e ambiental que o setor dos restaurantes industriais (RI) vem alcançando no mundo contemporâneo, este estudo objetivou quantificar resíduos gerados em um RI de grande porte do estado de São Paulo. As coletas foram realizadas durante 12 meses em 2009, nos três turnos de distribuição das refeições. A determinação da geração de resíduos/refeição foi realizada nas quatro fontes geradoras: retorno de bandejas, pré-preparo e preparo, sobra limpa e recicláveis. Foram gerados, no total, 29.356 kg de resíduos, correspondendo a 72,5% de matéria orgânica e 27,4% de recicláveis. O índice médio de geração de resíduos foi de 59,3g/refeição, destacando-se a devolução com a maior contribuição (19,6g/refeição) e a etapa de sobra limpa como menor produtora de resíduos (12,5g/refeição), indicando um protocolo de rotina eficaz. A notória quantidade de resíduos orgânicos gerados deve ser minimizada por práticas como compostagem, utilização de alimentos que produzem menos resíduos ou pré-processados, bem como investir na educação ambiental de usuários e funcionários.

EMPREENDEDORISMO

INOVAÇÃO E EMPREENDEDORISMO: UM CASO NO SETOR PÚBLICO

THATIANA STACANELLI TEIXEIRA, DANIELA MEIRELLES ANDRADE, VALDERI DE CASTRO ALCÂNTARA, NAIARA KASMIN DE OLIVEIRA

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v20i1.5609>

Neste trabalho analisa-se o potencial e alcance da ação empreendedora na Administração Pública Brasileira. Este estudo de caso aborda dois fenômenos associados ao empreendedorismo: a inovação e o intraempreendedorismo. Foi realizado um estudo de caso único, em que a secretária responsável pela Secretaria de Cultura do município de Minas Gerais forneceu os dados para a estruturação do caso através de uma entrevista semiestruturada. Foi possível identificar traços marcantes dos dois fenômenos abordados neste estudo, sendo que ao unir as informações adquiridas através da entrevista junto ao conteúdo didático transcrito durante todo o trabalho, foi possível validar o conhecimento sobre o assunto de empreendedorismo no setor público e a realização deste na prática.



INOVAÇÃO

O PAPEL DA INOVAÇÃO PARA ALAVANCAR O DESENVOLVIMENTO REGIONAL

FÁBIO DE OLIVEIRA PAULA, JORGE FERREIRA DA SILVA

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v20i1.6016>

A inovação exerce uma influência central na economia em todos os níveis: empresa, indústria, região, país e globalmente. Acadêmicos em gestão de negócios têm explorado extensivamente a importância do desenvolvimento de inovação para a empresa, bem como para a indústria. Estudos em nível regional, por sua vez, são mais escassos. O objetivo principal deste trabalho é verificar a influência das inovações de produto e processo introduzidas pelas empresas de uma região em seu desenvolvimento econômico, considerando como regiões os estados do Brasil. Utilizando *least squares panel regression*, descobrimos que a inovação de processo influencia positivamente o crescimento do PIB após cinco anos, corroborando a hipótese de que o efeito da inovação é positivo e leva algum tempo para ser percebido, com a inovação do processo sendo mais rápida do que a inovação de produto.

GESTÃO DE SERVIÇOS

IMAGEM DO ESTETICISTA SOB A ÓTICA DOS STAKEHOLDERS

IZABELA TEIXEIRA DIAS, FERNANDA CARLA WASNER VASCONCELOS, GUSTAVO QUIROGA SOUKI

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v20i1.6222>

Este trabalho averiguou a percepção dos stakeholders sobre a imagem da profissão e do profissional da Estética. Para tanto, foi realizada uma pesquisa qualitativa e descritiva, por meio de 49 entrevistas semiestruturadas. Os entrevistados foram solicitados a fazer desenhos sobre a profissão e do profissional da Estética, ilustrando os depoimentos obtidos. Os depoimentos foram analisados utilizando a base teórica sobre as dimensões da imagem de De Toni, Milan e Schuler. Os resultados mostram: (i) dimensão cognitiva - a responsabilidade em relação à beleza e à saúde são inerentes às atividades profissionais; (ii) dimensão funcional - cuidados com pele, unhas, aspectos relacionados à aparência e a necessidade de constante aprimoramento profissional; (iii) dimensão simbólica mostrou que profissionais de Estética melhoram a autoestima, promovem bem-estar e geram satisfação aos clientes; (iv) dimensão emocional, foram citados relatos de emoções positivas em relação à prestação de serviços e aos resultados atingidos. Este trabalho inova ao utilizar conceitos de imagem e de marketing para analisar a profissão e o profissional da Estética, trazendo contribuições gerenciais e acadêmicas.

GESTÃO DE PEQUENAS EMPRESAS

PROCESSOS DE GESTÃO EM MICROEMPRESAS RURAIS: ESTUDO MULTICASOS

LIAMARA SCALON, FABRÍCIO SIMPLÍCIO MAIA, TATIANE SILVA TAVARES MAIA

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v20i1.6074>

O presente estudo tem por objetivo analisar e discutir as características dos processos de gestão das equipes de direção de microempresas rurais em uma cidade de pequeno porte na região oeste catarinense. Para tanto, utilizou-se como base o modelo teórico proposto por Filion (1999b), o qual focaliza o processo gerencial dos empreendedores. O método de pesquisa adotado foi o estudo multicase, de cunho qualitativo-descritivo. Os casos foram construídos por meio de entrevistas semiestruturadas com oito equipes de direção das empresas rurais pesquisadas. Os resultados desse estudo indicaram que, com base no modelo de Filion (1999b), as oito equipes de direção investigadas possuem características empreendedoras. Demonstrando que os agricultores familiares possuem condições de serem empreendedores no seu setor. Conclui-se, portanto, que uma gestão eficiente de suas propriedades possibilita que os microempresários rurais se tornem competitivos e sustentáveis nesse segmento tão importante a economia.



EDITORIAL

Dear readers, in this first number of 2019, we would like to reinforce our thanks to the researchers who honor us with the submission of their work and who rely on our journal as a reliable means of disseminating the results of their research. Currently we present a considerable volume of articles in the evaluation process and we would like to take the opportunity and thank the reviewers who have demonstrated commitment to Pretexto and, mainly, with the authors.

This number consists of two articles addressing the theme of entrepreneurship, two articles addressing the management of small businesses and the others deal with issues related to environmental management, innovation and service management. The diversity of methods and techniques approached both in the collection and in the analysis of the data confers greater richness of content and new perspectives on already traditional themes.

Here we reinforce our commitment to expanding the knowledge of researchers about the various research methods, as well as the various themes dealt with in research in the field of Social Sciences.

Good reading and we hope that the beginning year can be filled with new discoveries and new learning.

Prof. Dr. Alexandre Teixeira Dias
Prof. Dr. Cid Gonçalves Filho
Editors

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v20i1.6774>



CONTENTS

EDITORIAL	3	
MORTALITY OF SMALL BUSINESSES: A FIELD STUDY CONDUCTED WITH MICROENTREPRENEURS IN THE CENTER OF THE RIO GRANDE DO SUL STATE	11	LARISSA DISCONZI PERUFO, LEONI PENTIADO GODOY
SOLID WASTES GENERATION INDEX IN LARGE INDUSTRIAL RESTAURANT	28	MARIA LÚCIA RIBEIRO, RITA DE CÁSSIA REIS CARVALHO, MARCUS CÉSAR AVEZUM ALVES DE CASTRO, MARINA GULO ALCORINTE, DANIELLE DOS SANTOS ARAÚJO, LARISSA FERNANDA CAZEIRO
AN STUDY ABOUT THE INFLUENCE FACTORS ON THE DEVELOPMENT OF ENTREPRENEURIAL COMPETENCES	38	TEODORO MALTA CAMPOS, EDMILSON DE OLIVEIRA LIMA
INNOVATION AND ENTREPRENEURSHIP: A CASE IN THE PUBLIC SECTOR	57	THATIANA STACANELLI TEIXEIRA, DANIELA MEIRELLES ANDRADE, VALDERI DE CASTRO ALCÂNTARA, NAIARA KASMIN DE OLIVEIRA
THE ROLE OF INNOVATION FOR LEVERAGING REGIONAL DEVELOPMENT	72	FÁBIO DE OLIVEIRA PAULA, JORGE FERREIRA DA SILVA
MANAGEMENT PROCESSES IN RURAL MICROENTERPRISES: A MULTICASE STUDY	84	LIAMARA SCALON, FABRÍCIO SIMPLÍCIO MAIA, TATIANE SILVA TAVARES MAIA
THE IMAGE OF THE BEAUTICIAN FROM THE PERSPECTIVE OF THE STAKEHOLDERS	102	IZABELA TEIXEIRA DIAS, FERNANDA CARLA WASNER VASCONCELOS, GUSTAVO QUIROGA SOUKI



SMALL BUSINESS MANAGEMENT

MORTALITY OF SMALL BUSINESSES: A FIELD STUDY CONDUCTED WITH MICROENTREPRENEURS IN THE CENTER OF THE RIO GRANDE DO SUL STATE

LARISSA DISCONZI PERUFO, LEONI PENTIADO GODOY

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v20i1.2250>

Due to the large participation of microenterprises in the Brazilian economy, and the high mortality rate of these, the bibliographic context has assumed an important role in this environment, with the aim to understand and minimize major oversights that lead the business to this level. So, we sought through this study to identify the main causes leading to the closure of microenterprises. For this, we chose a research nature of quantitative and qualitative, exploratory and descriptive, conducted through a field study. Based on the data collected, it is possible to affirm that microentrepreneurs in the central region of Rio Grande do Sul, which closed their business with less than three active years for various situations presented, it became possible to identify the area of marketing as a strategic field and underdeveloped by the interviewees and inside this, the indicator regarded as one of the leading causes of mortality of these organizations was the lack of control results from the use of management practices in the area, followed by the non-utilization of endomarketing techniques.

ENTREPRENEURSHIP

AN STUDY ABOUT THE INFLUENCE FACTORS ON THE DEVELOPMENT OF ENTREPRENEURIAL COMPETENCES

TEODORO MALTA CAMPOS, EDMILSON DE OLIVEIRA LIMA

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v20i1.3231>

The purpose of this paper is to identify and understand factors that benefit the development of entrepreneurial competences in small business owner-managers. Literature presents three of those factors related to entrepreneurial behavior and three others related to entrepreneurial cognition. Research methods were based on action-research, using coaching interventions performed with seven entrepreneurs over four months. The objective of the interventions was to provide incentives to encourage the development of entrepreneurial competences. They included semi-structured interviews with the entrepreneurs before and after application of the coaching intervention. Both the interviews and coaching sessions were recorded and then analyzed with qualitative data analysis technics (Miles and Huberman, 1994). Results indicate that cognitive factors were more helpful to the development of entrepreneurial competences than entrepreneurial behavior. This study contributes enlarging the literature that is useful to understand the development of entrepreneurial competences and their multifaceted character.

ENVIRONMENTAL MANAGEMENT

SOLID WASTES GENERATION INDEX IN LARGE INDUSTRIAL RESTAURANT

MARIA LÚCIA RIBEIRO, RITA DE CÁSSIA REIS CARVALHO, MARCUS CÉSAR AVEZUM ALVES DE CASTRO, MARINA GULO ALCORINTE, DANIELLE DOS SANTOS ARAÚJO, LARISSA FERNANDA CAZEIRO

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v20i1.2514>

Considering the economic, social and environmental importance of the industrial restaurants (IR) in the current world, this study aimed to quantify wastes generated in a large IR of São Paulo's state. The collect was performed during 12 months in 2009, at the three meals distribution shifts. The determination of waste generation/meal was conduct in the four generating sources: trays return, pre-preparation and preparation, clean waste and recyclables. A total of 29.356 kg of waste was generate, corresponding to 72.5% of organic material and 27.4 of recyclables. The average rate of waste generation was 59.3g/meal, highlighting the return with the largest contribution (19.6g/meal) and the clean waste step as the minor wastes producer (12.5g/meal) indicating an effective routine protocol. The amount notorious of organic waste generated should be minimize by practices such as composting, use of foods that produce less waste or pre-processed as well as invest in the environmental education of users and staff.

ENTREPRENEURSHIP

INNOVATION AND ENTREPRENEURSHIP: A CASE IN THE PUBLIC SECTOR

THATIANA STACANELLI TEIXEIRA, DANIELA MEIRELLES ANDRADE, VALDERI DE CASTRO ALCÂNTARA, NAIARA KASMIN DE OLIVEIRA

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v20i1.5609>

This paper analyzes the potential and scope of entrepreneurial action in the Brazilian Public Administration. This essay is subdivided with focus on two phenomena associated with entrepreneurship: innovation and intra-entrepreneurship. A single case study was conducted in which the secretary responsible for the Culture Department of the city of Minas Gerais provided the data for structuring the case through a semi-structured interview. It was possible to identify striking features of the two phenomena addressed in this study, and by uniting the information acquired through the interview with the didactic content transcribed throughout the work, it was possible to validate the knowledge about the subject of entrepreneurship in the public sector and the practice.



INNOVATION

THE ROLE OF INNOVATION FOR LEVERAGING REGIONAL DEVELOPMENT

FÁBIO DE OLIVEIRA PAULA, JORGE FERREIRA DA SILVA

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v20i1.6016>

Innovation exerts a central influence on the economy in every level: firm, industry, region, country and globally. Academics in business management have extensively explored the importance of the development of innovation for the firm, as well as for the industry. Studies at the regional level, in their turn, are more scarce. The primary goal of this paper is to verify the influence of product and process innovations introduced by the firms in a region on its economic development, considering as regions the states of Brazil. Using least square panel regression, we found that process innovation influences GDP growth positively after five years, corroborating the hypothesis that the effect of innovation is positive and takes some time to be perceived, with process innovation being faster than product innovation.

SERVICE MANAGEMENT

THE IMAGE OF THE BEAUTICIAN FROM THE PERSPECTIVE OF THE STAKEHOLDERS

IZABELA TEIXEIRA DIAS, FERNANDA CARLA WASNER VASCONCELOS, GUSTAVO QUIROGA SOUKI

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v20i1.6222>

This paper investigated the perception of the stakeholders about the image of the beauticians and their profession. For that, a qualitative and descriptive research was carried out, through 49 semi-structured interviews. The interviewees were asked to make drawings about the profession and the professional of Aesthetics, illustrating the testimonials obtained. The statements were analyzed using the theoretical basis on the image dimensions by De Toni, Milan and Schuler. The results show: (i) cognitive dimension - responsibility for beauty and health is inherent to professional activities; (ii) functional dimension - skin care, nails, aspects related to appearance and the need for constant professional improvement; (iii) symbolic dimension showed that beauticians improve self-esteem, promote well-being and generate satisfaction for the clients; (iv) emotional dimension, there were reports of positive emotions in relation to the provision of services and the results achieved. This work innovates when using concepts of image and marketing to analyze the beauticians and their profession, bringing managerial and academic contributions.

SMALL BUSINESS MANAGEMENT

MANAGEMENT PROCESSES IN RURAL MICROENTERPRISES: A MULTICASE STUDY

LIAMARA SCALON, FABRÍCIO SIMPLÍCIO MAIA, TATIANE SILVA TAVARES MAIA

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v20i1.6074>

The present study has the objective of analyzing and discussing the characteristics of management processes of rural microenterprise management teams in a small city in the western region of Santa Catarina. For that, the theoretical model proposed by Fillion (1999b), which focuses on the managerial process of the entrepreneurs, was used as base. The research method adopted was the multicase study, with a qualitative-descriptive character. The cases were constructed through semi-structured interviews with eight management teams of the rural companies surveyed. The results of this study indicated that, based on the model of Fillion (1999b), the eight management teams investigated have entrepreneurial characteristics. Demonstrating that family farmers are able to be entrepreneurs in their sector. It is concluded, therefore, that an efficient management of its properties allows the rural micro-entrepreneurs to become competitive and sustainable in this segment so important in the economy.

