

PRETEXTO

Publicação Trimestral da
FACE/FUMEC

ISSN 1517-672 X (Revista impressa)

VOLUME XX | N 4 | OUT - DEZ | 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. 4, 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 quarto e último número de 2019 agradecemos aos autores que nos confiaram seus trabalhos para que sejam divulgados à comunidade científica e que, pacientemente, aguardaram e ainda aguardam os retornos dos avaliadores. O incremento da representatividade da Pretexto nas bases de dados está diretamente ligado à qualidade de seus trabalhos. Muito obrigado.

O primeiro artigo deste número tem por objetivo analisar a existência de coopetição entre empresas no processo de implantação do projeto do Agente Redutor de Óxidos de Nitrogênio (NOx) Automotivo (Arla 32) na indústria automobilística brasileira. Foram verificadas ações de auxílio quanto à infraestrutura, tecnologia, pessoas e atividades complementares em parceria, todas desenvolvidas a partir de um objetivo comum, a implantação do produto no Brasil. Houve ainda o diagnóstico da coopetição no desenvolvimento de embalagens e na distribuição e, principalmente, na definição de atuação de cada empresa no mercado como competidoras diretas.

No segundo artigo, os autores têm enfoque principal em como as práticas ceramistas são aplicadas no Mato Grosso do Sul, bem como o estudo do seu impacto sustentável e da sua eficiência. Os resultados levam à não rejeição da hipótese de que a maior parte das empresas do setor ceramista no norte do estado atua de forma sustentável e eficiente.

Os autores do terceiro artigo buscaram identificar novas perspectivas relacionadas à literatura sobre a incerteza ambiental percebida na contabilidade gerencial. Consta-se a importância do entendimento acerca da percepção de incerteza no processo de gestão organizacional. O estudo destaca diferentes perspectivas para pesquisas futuras, apresentando direções para a contabilidade gerencial.

O quarto artigo busca analisar os significados associados por consumidores de baixa renda a planos de saúde. Com base nos resultados da pesquisa, foi possível perceber que o acesso a planos de saúde causa melhora na qualidade de vida desses consumidores, embora exista uma fragilidade da posse desse serviço, por ser oferecido como um benefício a empregados. Além disso, o plano lhes oferece um sentimento de dignidade. Conclui-se que, para consumidores de baixa renda, planos de saúde apresentam significados de inclusão social e maior aprendizado sobre como ser um consumidor.

No quinto artigo, os autores analisam o processo de coleta de resíduos domiciliares do município de Belo Horizonte, realizado pela Superintendência de Limpeza Urbana, de modo a identificar as perdas existentes que impactam nos custos desta atividade. A análise possibilitou a identificação das perdas sob a ótica Lean e a mensuração dos custos envolvidos com esta operação, além de permitir o levantamento dos ganhos e os desafios gerenciais advindos da adoção do sistema de coleta “ponto a ponto” como uma alternativa para a realização deste serviço. Realça-se a importância do uso da abordagem “Lean” na análise e na busca de alternativas para a melhoria da qualidade e da produtividade na gestão de operações dos serviços.

No sexto artigo, os autores analisam os comentários dos visitantes do Ecomuseu de Itaipu, inseridos na plataforma TripAdvisor. O estudo reúne os elementos da análise de sentimento à análise de conteúdo, de forma a graduar as informações de maneira mais precisa e imparcial. Gerencialmente, reforça-se a necessidade de atenção da empresa aos aspectos tangíveis do Ecomuseu, bem como à incorporação de elementos que causem impacto positivo no sentimento dos visitantes.

Fechando este número, o sétimo artigo analisa práticas de sustentabilidade envolvendo os pilares econômicos, ambientais e sociais, em duas cadeias de suprimentos de perfumes e hidratantes. Foi identificada diferença na implementação de práticas entre as cadeias de suprimentos, mesmo considerando a mesma empresa focal. Como contribuições práticas são propostas práticas de sustentabilidade a serem aplicadas ao longo das cadeias de suprimentos, a fim de ajudar as empresas a atingir seus objetivos econômicos, sociais e ambientais.

Gostaríamos de destacar a variedade de trabalhos publicados nesse número, tanto em termos de temas abordados nos artigos, quanto em tipos de artigos.

Boa leitura a todos!

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

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v20i4.7599>

SUMÁRIO

EDITORIAL	3	
RELACIONAMENTO INTERORGANIZACIONAL COOPETITIVO NA INDÚSTRIA AUTOMOBILÍSTICA BRASILEIRA	11	HELLEN CLAUDIA DONATO, LUIZ CELSO PERETTI, ANA CRISTINA DE FARIA, LUCIANE RIBEIRO DIAS PINHEIRO, MARCOS ANTONIO GASPAS, MILTON CARLOS FARINA
ANÁLISE DA SUSTENTABILIDADE E EFICIÊNCIA DAS INDÚSTRIAS CERAMISTAS DO NORTE DO MATO GROSSO DO SUL	27	YASMIN GOMES CASAGRANDA, MATHEUS WEMERSON GOMES PEREIRA
INCERTEZA AMBIENTAL NA CONTABILIDADE GERENCIAL: PERSPECTIVAS FUTURAS	45	MARA VOGT, ÂNGELA BILK, MARCIA ZANIEVICZ DA SILVA
SIGNIFICADOS DE PLANOS DE SAÚDE PARA CONSUMIDORES DE BAIXA RENDA	60	LUIZ FELIPE FELTRIM, MARCUS WILCOX HEMAIS
LEAN SERVICE E REDUÇÃO DE CUSTOS NO PROCESSO DE COLETA DE RESÍDUOS DOMICILIARES	75	ADRIANA GONÇALVES DE RESENDE FREITAS, RICARDO MARQUES BRAGA, NOEL TORRES JUNIOR, POUERI DO CARMO MÁRIO
QUALIDADE EM MUSEUS: O SENTIMENTO DOS VISITANTES DO ECOMUSEU DE ITAIPU	89	IURY TEIXEIRA DE SEVILHA GOSLING, MARLUSA DE SEVILHA GOSLING, FRANCIS MARCEAN RESENDE BARROS, GEÓRGIA CAETANO DE OLIVEIRA SANTOS, FRANCISVAL DE MELO CARVALHO, DANIEL CARVALHO DE REZENDE
PROPOSTA DE UM MODELO DE ANÁLISE PARA IDENTIFICAR PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE QUE SÃO CAPAZES DE AUMENTAR O VALOR NAS CADEIAS DE SUPRIMENTOS	101	FRANCISCO ZORZO, GLERIANI TORRES CARBONE FERREIRA, IVETE RODRIGUES, MAURICIO JUCÁ QUEIROZ



ESTRATÉGIA

RELACIONAMENTO INTERORGANIZACIONAL COOPETITIVO NA INDÚSTRIA AUTOMOBILÍSTICA BRASILEIRA

HELLEN CLAUDIA DONATO, LUIZ CELSO PERETTI, ANA CRISTINA DE FARIA, LUCIANE RIBEIRO DIAS PINHEIRO, MARCOS ANTONIO GASPAR, MILTON CARLOS FARINA

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v20i4.3558>

O objetivo deste trabalho é analisar a existência de coopetição entre empresas no processo de implantação do projeto do Agente Redutor de Óxidos de Nitrogênio (NOx) Automotivo (Arla 32) na indústria automobilística brasileira. Esta é uma pesquisa descritiva qualitativa levada a cabo por meio da aplicação de roteiro de entrevistas semiestruturado e análise documental. A técnica de análise de conteúdo foi aplicada buscando-se identificar as ações de coopetição desenvolvidas pelas empresas, conforme os fundamentos propostos na teoria da coopetição em relacionamentos interorganizacionais entre empresas atuantes em redes de negócios. Os resultados da pesquisa levaram à constatação da ocorrência de ações de cooperação entre as empresas competidoras na rede de negócios voltada à produção e distribuição do produto no País. Foram verificadas ações de auxílio quanto à infraestrutura, tecnologia, pessoas e atividades complementares em parceria, todas desenvolvidas a partir de um objetivo comum, a implantação do produto no Brasil. Houve ainda o diagnóstico da coopetição no desenvolvimento de embalagens e na distribuição e, principalmente, na definição de atuação de cada empresa no mercado como competidoras diretas. Assim, utilizando-se o agente redutor Arla 32, cada empresa com seu posicionamento de marca específico no mesmo ambiente competitivo em comum, foi possível o atendimento do mesmo público-alvo prospectado pelos concorrentes.

ESTRATÉGIA

INCERTEZA AMBIENTAL NA CONTABILIDADE GERENCIAL: PERSPECTIVAS FUTURAS

MARA VOGT, ÂNGELA BILK, MARCIA ZANIEVICZ DA SILVA

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v20i4.5358>

A incerteza está presente no cotidiano das organizações e relaciona-se com a falta de conhecimento e com informações sobre determinados fatores ambientais associados à tomada de decisão, além da incapacidade de prever como os fatores ambientais podem afetar o sucesso ou o fracasso das decisões gerenciais. O estudo objetivou identificar novas perspectivas relacionadas à literatura sobre a incerteza ambiental percebida na contabilidade gerencial. Utilizou-se das expressões “incerteza ambiental”, “percepção de incerteza” e “incerteza percebida” para recuperar pesquisas junto às bases de dados nacionais e “*environmental uncertainty*”, “*perception of uncertainty*” e “*perceived uncertainty*” para localizar os estudos nas bases internacionais. Constatou-se a importância do entendimento acerca da percepção de incerteza no processo de gestão organizacional. Contudo, devem ser levados em consideração outros fatores contingentes, tais como a estratégia, a tecnologia, a estrutura e o porte organizacional, que podem influenciar de diferentes maneiras o crescimento, bem como a sobrevivência das organizações. O estudo destaca diferentes perspectivas para pesquisas futuras, apresentando direções para a contabilidade gerencial.

SUSTENTABILIDADE

ANÁLISE DA SUSTENTABILIDADE E EFICIÊNCIA DAS INDÚSTRIAS CERAMISTAS DO NORTE DO MATO GROSSO DO SUL

YASMIN GOMES CASAGRANDA, MATHEUS WEMERSON GOMES PEREIRA

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v20i4.3732>

O setor ceramista é causador de impactos negativos ao ambiente e tal situação se mostra agravada quando o recurso é considerado não renovável, como no caso dos recursos minerais, que uma vez utilizados não se refazem na natureza. Sendo assim, a pesquisa tem enfoque principal em como as práticas ceramistas são aplicadas no Mato Grosso do Sul com destaque para a região norte, a que apresenta maior contribuição para a indústria do setor, no estado, bem como o estudo do seu impacto sustentável e da sua eficiência. Para tanto, são utilizadas pesquisas bibliográficas, documentais e entrevistas. Foram realizadas análises por meio de índices de sustentabilidade, com enfoque no *triple bottom line* e o modelo de mensuração do Escore de Sustentabilidade Empresarial (ESE), bem como análise da eficiência por meio da Análise Envoltória de Dados (DEA). Os resultados levam à não rejeição da hipótese de que a maior parte das empresas do setor ceramista no norte do estado atua de forma sustentável e eficiente.

MARKETING

SIGNIFICADOS DE PLANOS DE SAÚDE PARA CONSUMIDORES DE BAIXA RENDA

LUIZ FELIPE FELTRIM, MARCUS WILCOX HEMAIS

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v20i4.5517>

A partir dos anos 2000, cresceu o número de consumidores de baixa renda com planos de saúde. Para esse público, além do acesso a hospitais, clínicas e médicos privados, tais planos apresentam significados de consumo que perpassam seus benefícios funcionais. Todavia, o entendimento desses significados ainda é pouco explorado em marketing. O presente estudo busca, portanto, analisar os significados associados por consumidores de baixa renda a planos de saúde. Para isso, foram realizadas 18 entrevistas em profundidade com esses consumidores que possuem ou possuíram tais planos. É possível perceber que o acesso a planos de saúde causa melhora na qualidade de vida desses consumidores, embora exista uma fragilidade da posse desse serviço, por ser oferecido como um benefício a empregados. Além disso, o plano lhes oferece um sentimento de dignidade. Conclui-se que, para consumidores de baixa renda, planos de saúde apresentam significados de inclusão social e maior aprendizado sobre como ser um consumidor.



LEAN SERVICE E REDUÇÃO DE CUSTOS NO PROCESSO DE COLETA DE RESÍDUOS DOMICILIARES

ADRIANA GONÇALVES DE RESENDE FREITAS, RICARDO MARQUES BRAGA, NOEL TORRES JUNIOR, POUERI DO CARMO MÁRIO

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v20i4.6712>

A busca sistemática de esforços para melhorar as operações das organizações tem despertado o crescente interesse sobre o "Lean", além dos contextos da manufatura. Neste artigo, objetiva-se analisar o processo de coleta de resíduos domiciliares do município de Belo Horizonte, realizado pela Superintendência de Limpeza Urbana de modo a identificar as perdas existentes que impactam nos custos desta atividade. Analisaram-se as diretrizes do Plano Municipal de Gestão integrada de Resíduos Sólidos e o processo atual de coleta de resíduo domiciliar. Isso possibilitou a identificação das perdas sob a ótica Lean e a mensuração dos custos envolvidos com esta operação. A análise também permitiu o levantamento dos ganhos e os desafios gerenciais advindos da adoção do sistema de coleta "ponto a ponto" como uma alternativa para a realização deste serviço. Realça-se a importância do uso da abordagem "Lean" na análise e na busca de alternativas para a melhoria da qualidade e da produtividade na gestão de operações dos serviços.

SUSTENTABILIDADE

PROPOSTA DE UM MODELO DE ANÁLISE PARA IDENTIFICAR PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE QUE SÃO CAPAZES DE AUMENTAR O VALOR NAS CADEIAS DE SUPRIMENTOS

FRANCISCO ZORZO, GLERIANI TORRES CARBONE FERREIRA, IVETE RODRIGUES, MAURICIO JUCÁ QUEIROZ

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v20i4.7452>

Esta pesquisa analisa práticas de sustentabilidade envolvendo os pilares econômicos, ambientais e sociais, em duas cadeias de suprimentos de perfumes e hidratantes. Foi realizada uma revisão da literatura sobre temas da cadeia de suprimentos, gestão da cadeia de suprimentos, gestão sustentável da cadeia de suprimentos e os indicadores propostos pela *Global Reporting Initiatives*. A pesquisa adotou uma metodologia de estudo de caso múltiplo, com abordagem qualitativa e natureza exploratória, e entrevistas foram utilizadas como técnica de coleta de dados. As unidades de análise foram duas cadeias de suprimentos do setor de higiene pessoal, perfumes e cosméticos, e a empresa focal e empresas *upstream* foram analisadas. Houve uma diferença na implementação de práticas entre as cadeias de suprimentos, mesmo considerando a mesma empresa focal. Há desacordo entre o que a empresa focal e os fornecedores entendem como um requisito. Como contribuições práticas são propostas práticas de sustentabilidade a serem aplicadas ao longo das cadeias de suprimentos, a fim de ajudar as empresas a atingir seus objetivos econômicos, sociais e ambientais.

QUALIDADE EM MUSEUS: O SENTIMENTO DOS VISITANTES DO ECOMUSEU DE ITAIPU

IURY TEIXEIRA DE SEVILHA GOSLING, MARLUSA DE SEVILHA GOSLING, FRANCIS MARCEAN RESENDE BARROS, GEÓRGIA CAETANO DE OLIVEIRA SANTOS, FRANCISVAL DE MELO CARVALHO, DANIEL CARVALHO DE REZENDE

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v20i4.7168>

Os museus assumiram novos papéis no contexto da experiência turística, enquanto as mídias sociais permitiram o compartilhamento de informações por meio da internet. Diante disso, este estudo buscou analisar os comentários dos visitantes do Ecomuseu de Itaipu inseridos na plataforma TripAdvisor. A partir do modelo de qualidade percebida em museus, os dados foram submetidos à análise de conteúdo e análise de sentimento. Os principais resultados mostram que os aspectos relacionados às dimensões de evidência física e qualidade da informação são os mais mencionados. Além disso, o sentimento dos usuários é majoritariamente positivo em todas as dimensões. Para a área, o estudo contribuiu ao reunir os elementos da análise de sentimento à análise de conteúdo de forma a graduar as informações de maneira mais precisa e imparcial. Gerencialmente, reforça-se a necessidade de atenção da empresa aos aspectos tangíveis do ecomuseu, bem como se oferece um insight para a incorporação de elementos que causem impacto positivo no sentimento dos visitantes.



EDITORIAL

Dear readers, in this fourth and last issue of 2019 we thank the authors who entrusted us with their work to be disclosed to the scientific community and who patiently waited and still await the returnees of the evaluators. The increase in pretext representation in databases is directly linked to the quality of their work. Thank you very much.

The first article of this issue aims to analyze the existence of cooptation between companies in the process of implementation of the project of the Nitrogen Oxide Reducer Agent (NOx) Automotive (Arla 32) in the Brazilian automotive industry. Aid actions were verified regarding infrastructure, technology, people and complementary activities in partnership, all developed from a common goal, the implementation of the product in Brazil. There was also the diagnosis of cooptation in packaging development and distribution and, mainly, in the definition of each company's performance in the market as direct competitors.

In the second article, the authors have a focus on how potter's practices are applied in Mato Grosso do Sul, as well as the study of their sustainable impact and efficiency. The results lead to the non-rejection of the hypothesis that most companies in the potter sector in the north of the state act sustainably and efficiently.

The authors of the third article sought to identify new perspectives related to the literature about the perceived environmental uncertainty in managerial accounting. It is verified the importance of understanding about the perception of uncertainty in the organizational management process. The study highlights different perspectives for future research, presenting directions to managerial accounting.

The fourth article seeks to analyze the meanings associated by low-income consumers with health plans. Based on the results of the research, it was possible to realize that access to health plans causes improvement in the quality of life of these consumers, although there is a fragility of the possession of this service, because it is offered as a benefit to employees. In addition, the plan offers them a sense of dignity. It is concluded that, for low-income consumers, health plans have meanings of social inclusion and greater learning about how to be a consumer.

In the fifth article, the authors analyze the process of collecting household waste in the municipality of Belo Horizonte, carried out by the Superintendence of Urban Cleaning, in order to identify the existing losses that impact the costs of this activity. The analysis allowed the identification of losses from the Lean perspective and the measurement of the costs involved with this operation, in addition to allowing the survey of gains and management challenges arising from the adoption of the collection system "point-to-point" as an alternative to the realization of this service. The importance of using the "Lean" approach in the analysis and search for alternatives for improving quality and productivity in the management of service operations is highlighted.

In the sixth article, the authors analyze the comments of visitors to the Itaipu Ecomuseum, inserted in the TripAdvisor platform. The study contributed by bringing the elements of sentiment analysis to content analysis in order to grade information more accurately and impartially. In managerial terms, the need for attention of the company to the tangible aspects of the Ecomuseum is reinforced, as well as the incorporation of elements that cause a positive impact on the feeling of visitors.

Closing this number, the seventh article analyzes sustainability practices involving the economic, environmental and social pillars, in two chains of perfume and moisturizing supplies. A difference was identified in the implementation of practices between supply chains, even considering the same focal company. As practical contributions are practical sustainability proposals to be applied throughout supply chains in order to help companies achieve their economic, social and environmental objectives.

We would like to highlight the variety of papers published in this issue, both in terms of topics covered in the articles, and in types of articles.

Have a nice experience!

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

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v20i4.7599>



CONTENTS

EDITORIAL	3	
COOPETITIVE INTERORGANIZATIONAL RELATIONSHIP IN BRAZILIAN AUTOMOBILE INDUSTRY	11	HELLEN CLAUDIA DONATO, LUIZ CELSO PERETTI, ANA CRISTINA DE FARIA, LUCIANE RIBEIRO DIAS PINHEIRO, MARCOS ANTONIO GASPAR, MILTON CARLOS FARINA
ANALYSIS OF SUSTAINABILITY AND EFFICIENCY OF POTTERS INDUSTRIES OF NORTHERN MATO GROSSO DO SUL	27	YASMIN GOMES CASAGRANDA, MATHEUS WEMERSON GOMES PEREIRA
ENVIRONMENTAL UNCERTAINTY IN MANAGEMENT ACCOUNTING: FUTURE PERSPECTIVES	45	MARA VOGT, ÂNGELA BILK, MARCIA ZANIEVICZ DA SILVA
MEANINGS OF HEALTH PLANS FOR LOW INCOME CONSUMERS	60	LUIZ FELIPE FELTRIM, MARCUS WILCOX HEMAIS
LEAN SERVICE AND COSTS REDUCTION IN THE PROCESS OF COLLECTION OF DOMICILIAL WASTE	75	ADRIANA GONÇALVES DE RESENDE FREITAS, RICARDO MARQUES BRAGA, NOEL TORRES JUNIOR, POUERI DO CARMO MÁRIO
SERVICE QUALITY IN MUSEUMS: THE SENTIMENT OF ITAIPU ECOMUSEUM VISITORS	89	IURY TEIXEIRA DE SEVILHA GOSLING, MARLUSA DE SEVILHA GOSLING, FRANCIS MARCEAN RESENDE BARROS, GEÓRGIA CAETANO DE OLIVEIRA SANTOS, FRANCISVAL DE MELO CARVALHO, DANIEL CARVALHO DE REZENDE
PROPOSAL FOR AN ANALYSIS MODEL FOR IDENTIFYING SUSTAINABILITY PRACTICES THAT ARE ABLE TO INCREASE THE VALUE IN SUPPLY CHAINS	101	FRANCISCO ZORZO, GLERIANI TORRES CARBONE FERREIRA, IVETE RODRIGUES, MAURICIO JUCÁ QUEIROZ



STRATEGY

COOPETITIVE INTERORGANIZATIONAL RELATIONSHIP IN BRAZILIAN AUTOMOBILE INDUSTRY

HELLEN CLAUDIA DONATO, LUIZ CELSO PERETTI, ANA CRISTINA DE FARIA, LUCIANE RIBEIRO DIAS PINHEIRO, MARCOS ANTONIO GASPAR, MILTON CARLOS FARINA

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v20i4.3558>

This research aims to analyze the existence of coopetition between companies in the process of implementation of the project of the automotive reducer agent of nitrogen oxides (NOx) - Arla 32 in the Brazilian automobile industry. This is a qualitative descriptive research that applied a semi-structured interview script and documentary analysis. The technique of content analysis was applied seeking to identify the actions of coopetition developed by the companies involved, according to the fundamentals proposed in the theory of coopetition in interorganizational relationships between companies working in business networks. The results led to the observation of the occurrence of cooperative actions among the competing companies in the business network geared to the production and distribution of the product (Arla 32) in the country. Assistance actions were verified regarding to infrastructure, technology, people and complementary activities in partnership, all them developed from a common goal, the implantation of the product in Brazil. There was also the diagnosis of coopetition in the development of packaging and distribution and, mainly, in the definition of each company's performance in the market as direct competitors. Thus, using the reducer agent Arla 32, each company with its specific brand positioning in the same competitive environment, it was possible to attend the same target audience prospected by competitors

STRATEGY

ENVIRONMENTAL UNCERTAINTY IN MANAGEMENT ACCOUNTING: FUTURE PERSPECTIVES

MARA VOGT, ÂNGELA BILK, MARCIA ZANIEVICZ DA SILVA

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v20i4.5358>

Uncertainty is present in the daily life of organizations and is related to the lack of knowledge and information about certain environmental factors associated with decision making, as well as the inability to predict how environmental factors can affect the success or failure of managerial decisions. The study aimed to identify new perspectives related to the literature on environmental uncertainty perceived in managerial accounting. The expressions "environmental uncertainty", "perception of uncertainty" and "perceived uncertainty" were used to retrieve research from national databases and "environmental uncertainty", "perception of uncertainty" and "perceived uncertainty" to locate studies on the international databases. The importance of the understanding about the perception of uncertainty in the organizational management process is verified. However, other contingent factors, such as strategy, technology, structure, and organizational size, which can influence growth in different ways as well as the survival of organizations, must be considered. The study highlights different perspectives for future research, presenting directions for managerial accounting.

SUSTAINABILITY

ANALYSIS OF SUSTAINABILITY AND EFFICIENCY OF POTTERS INDUSTRIES OF NORTHERN MATO GROSSO DO SUL

YASMIN GOMES CASAGRANDA, MATHEUS WEMERSON GOMES PEREIRA

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v20i4.3732>

The potter sector is causing environmental impacts and this situation is aggravated shows when the resource is considered non-renewable, as in the case of mineral resources, once used not remake in nature. Thus, the research focuses mainly on how the potter's practices are applied in Mato Grosso do Sul especially the northern region, which has the largest contribution to the industry sector in the state, and the study of its sustainable impact and efficiency. For this, the research used literature searches, documentary and interviews. With these data analysis is done using sustainability indices focusing on the triple bottom line and the measurement model of Corporate Sustainability Score (CSS), as well as analysis of efficiency through Data Envelopment Analysis (DEA). The results were able to not reject the hypothesis that most part of companies in the potter sector studied act in a sustainable and efficient way.

MARKETING

MEANINGS OF HEALTH PLANS FOR LOW INCOME CONSUMERS

LUIZ FELIPE FELTRIM, MARCUS WILCOX HEMAIS

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v20i4.5517>

Since the 2000s, the number of low-income consumers with health plans has grown. For this public, beside the access to private hospitals, clinics and doctors, health plans present consumption meaning that go beyond its functional benefits. However, the understanding of such meanings is still unexplored in marketing. The present study analyzes the meanings associated by low income consumers to health plans. For this, 18 in-depth interviews were conducted with these consumers that have or have had such plans. It is possible to notice that health plans are perceived as causing improvements in the quality of life of low-income consumers, despite the fragility in the possession of such service, since it is offered as a benefit to workers, by companies. Also, health plans offer a feeling of dignity to these consumers. In conclusion, for low income consumers, health plans represent meaning of social inclusion and better learning of how to be a consumer.



PROCESS MANAGEMENT

LEAN SERVICE AND COSTS REDUCTION IN THE PROCESS OF COLLECTION OF DOMICILIAL WASTE

ADRIANA GONÇALVES DE RESENDE FREITAS, RICARDO MARQUES BRAGA, NOEL TORRES JUNIOR, POUERI DO CARMO MÁRIO

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v20i4.6712>

The systematic pursuit of efforts to improve the operations of organizations has raised the growing interest in Lean beyond the contexts of manufacturing. This paper aims to analyze the household waste collection process of the city of Belo Horizonte conducted by the Superintendence of Urban Cleaning in order to identify the existing losses that impact the costs of this activity. The guidelines of the Municipal Solid Waste Management Plan and the current household waste collection process were analyzed. This made it possible to identify Lean losses and to measure the costs involved in this operation. The analysis also allowed the survey of the gains and management challenges arising from the adoption of the point-to-point collection system as an alternative for the realization of this service. It is important to use the Lean approach in the analysis and in the search for alternatives to improve the quality and productivity in the management of service operations.

SUSTAINABILITY

PROPOSAL FOR AN ANALYSIS MODEL FOR IDENTIFYING SUSTAINABILITY PRACTICES THAT ARE ABLE TO INCREASE THE VALUE IN SUPPLY CHAINS

FRANCISCO ZORZO, GLERIANI TORRES CARBONE FERREIRA, IVETE RODRIGUES, MAURICIO JUCÁ QUEIROZ

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v20i4.7452>

This research analyses sustainability practices involving the economic, environmental and social pillars, on two supply chains of perfumes and moisturizers. A literature review was carried out on topics supply chain, supply chain management, sustainable supply chain management and the indicators proposed by Global Reporting Initiatives. The research adopted a multiple case study methodology, with qualitative approach and exploratory nature, and interviews were used as data collection technique. The units of analysis were two supply chains of the personal hygiene sector, perfumes and cosmetics, and the focal company and upstream companies were analyzed. There was a difference in the implementation of practices between supply chains even considering the same focal company. There is disagreement between what the focal company and the suppliers understand as a requirement. As practical contribution, sustainability practices along productive chains are proposed, in order to help companies reach their economic, social and environmental goals.

MARKETING

SERVICE QUALITY IN MUSEUMS: THE SENTIMENT OF ITAIPU ECOMUSEUM VISITORS

IURY TEIXEIRA DE SEVILHA GOSLING, MARLUSA DE SEVILHA GOSLING, FRANCIS MARCEAN RESENDE BARROS, GEÓRGIA CAETANO DE OLIVEIRA SANTOS, FRANCISVAL DE MELO CARVALHO, DANIEL CARVALHO DE REZENDE

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v20i4.7168>

Museums began to take new roles in tourism experience context, while social media has enabled the information sharing through the internet. Considering this, this study aimed to analyze the comments of the Itaipu Ecomuseum visitors inserted in the TripAdvisor platform. Based on the model of perceived quality in museums, the data were submitted to content analysis and sentiment analysis. The main results showed that the aspects related to the dimensions of physical evidence and quality of information are the most mentioned. In addition, user sentiment is mostly positive in all dimensions. Thus, the study contributed by bringing the elements of sentiment analysis into content analysis in order to classify information more accurately and impartially. In managerial terms, the company's need for attention to the tangible aspects of the ecomuseum is reinforced, as well as an insight to the incorporation of elements that have a positive impact on the visitors' feeling is given.

