

EDITORIAL

A terceira edição, ano VII, da Revista de Administração da UFSM compõe-se de 10 artigos, recebidos de autores de diversos estados brasileiro, tais como Ceará, Mato Grosso do Sul, Paraná, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Santa Catarina e São Paulo.

Esta edição tem início com o estudo intitulado *Processo de escolha da melhor localização de unidades operacionais móveis: uma aplicação da técnica processo de análise hierárquica – AHP* de autoria de Denise Lindstrom Bandeira, João Luiz Becker e Thiago Ramires Eichenberg. Esse estudo demonstra uma aplicação do Processo de Análise Hierárquica (AHP), com o objetivo de definir, através de processo decisório, a melhor localização das unidades para auxiliar pequenas empresas, que utilizam essa nova tecnologia móvel para o tratamento térmico de *pallets* de madeira.

O estudo de Álvaro Augusto Araújo Mello, Silvio Aparecido dos Santos, Marcio Shoití Kuniyoshi, Marcos Antonio Gaspar e Edson Keyso de Miranda Kubo, *Teletrabalho como fator de inclusão social e digital em empresas de Call Center/Contact Center*, é o segundo artigo desta edição. O estudo tem como motivação identificar como e por que as empresas de Call Center e Contact Center aplicam a modalidade de teletrabalho, realizado por teletrabalhadores em suas moradias. Constata-se que a execução de atividades típicas de *call center* e *contact center*, por teletrabalhadores residenciais, portadores ou não de deficiência física, é perfeitamente factível e viável.

O terceiro artigo desta edição, *Controle estatístico de processos em uma empresa de agronegócios*, é da autoria de Diogo Ariel Franken, Juliano Hammes, Édio Polacinski, Daniel Benitti Lorenzetti, Leoni Pentiado Godoy e Taís Pentiado Godoy. Esse estudo apresenta uma aplicação de controle estatístico de processos (CEP) em uma empresa de agronegócio, localizada no estado do Rio Grande do Sul, considerada referência internacional no ramo em que atua. Assim, foi possível compreender a importância que a aplicação correta da ferramenta CEP tem para as empresas de agronegócio, visto que garante a qualidade de seus produtos.

Murilo de Alencar Souza Oliveira e Adriana Marques Rossetto são os autores do quarto artigo desta edição, denominado *A visão dos gestores de empreendimentos de hospedagem certificados em sustentabilidade pela NBR 15401:2006*. O artigo tem como finalidade compreender a influência da certificação em sustentabilidade na tomada de decisões estratégicas no âmbito empresarial da hotelaria. Os resultados revelam que essa tomada de decisão, na área de sustentabilidade, originou-se de alguns fatores, tais como: consciência dos gestores, influência de programas governamentais e objetivos mercadológicos, sustentáveis e gerenciais, que não só acarretam impactos positivos na imagem das empresas, como também na redução de custos.

Regulação econômica do setor petrolífero no Brasil: análise das ações da ANP no período de 1997 a 2008 é o quinto artigo desta edição tendo como autores Antonio Carlos de Campos e Daniela Toyotan Camacho. O estudo analisa a atividade de regulação no processo produtivo petrolífero no Brasil, entre 1997 e 2008, visto que durante a década de 90 houve uma flexibilização do monopólio estatal, nesse setor produtivo. Assim, observa-se que na etapa final de distribuição e revenda há elevada competitividade. A função da Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Biodiesel (ANP) é o monitoramento da qualidade dos produtos derivados do petróleo e dos preços praticados no mercado.

No sexto artigo desta edição, *Aplicação da análise causa raiz como ferramenta na gestão de segurança hospitalar*, a autora Marcia Cristina Zago Novaretti busca relatar que erros podem ser minimizados, no âmbito hospitalar, quando a análise é realizada em equipe, já que todos estão sujeitos a errar, mas quando se trabalha em conjunto essa ação pode ser evitada, favorecendo o bom funcionamento da organização. A principal contribuição desse estudo é a efetivação de ações corretivas e a elaboração de rotinas, as quais levaram à redução em 29% no cancelamento

de cirurgias e zero de notificação relacionada à falha na embalagem unitária de medicamento.

Renata Rouquayrol Assunção, Sylvia Rejane Magalhães Domingos, Augusto César de Aquino Cabral, Sandra Maria dos Santos e Maria Naiula Monteiro Pessoa são os autores do sétimo artigo desta edição, denominado *Satisfação e comprometimento organizacional afetivo: um estudo com docentes universitários do curso de Ciências Contábeis*. Esse estudo é fundamentado na relação entre a satisfação no trabalho e o comprometimento organizacional no âmbito das Instituições de Ensino Superior, sendo assim, tem como intuito analisar essa relação com os universitários do curso de Ciências Contábeis de duas instituições do Estado do Ceará, em que apresentam as maiores notas no Índice Geral de Cursos.

Validação de instrumento quantitativo sobre consumo de exclusividade em uma tribo urbana em Porto Alegre é o oitavo artigo desta edição, desenvolvido por Rafael Mendes Lübeck, Fernando De Oliveira Santini, Cláudio Hoffmann Sampaio e Bruna Castaman Leonhardt. Esse estudo apresenta a revalidação e o ajuste do instrumento de coleta sobre exclusividade de consumo CNFU (*Consumer Need For Uniqueness*), aplicado ao contexto brasileiro e a um grupo de pessoas que utiliza a bicicleta, não apenas como meio de transporte, mas como uma forma simbólica de representar sua individualidade, diferenciação e inconformidade com a *sociedade do automóvel*.

O artigo intitulado de *Teoria e prática sobre qualidade em serviços turísticos em periódicos internacionais: uma revisão de literatura de 2002 a 2012* é o nono artigo desta edição, de autoria de Alexandre Meira de Vasconcelos e Álvaro Guillermo Rojas Lezana. O artigo demonstra uma revisão de literatura sobre a qualidade em serviços turísticos, baseada em artigos de periódicos em bases de dados indexadas. Os resultados do estudo evidenciam a definição da relação de causalidade entre a qualidade dos serviços e a lealdade do turista ao destino turístico.

O artigo que finaliza esta edição, *MIP-Based neighborhood search for the unrelated parallel machine scheduling problem with sequence and machine-dependent setup times*, da autoria de Felipe Martins Muller, Olinto Bassi Araujo, Fernando Stefanello e Marcelo Zanett, estuda o problema da programação de máquinas paralelas não relacionadas com sua sequência de tempo e de preparação. O artigo apresenta como contribuição a elaboração de um solver comercial e, além disso, por meio da prática de benchmark, demonstra que a abordagem proposta vem apresentando um bom desempenho.

A terceira edição da ReA, do ano de 2014, contempla temáticas de grande interesse da comunidade científica e empresarial e da sociedade de modo geral. Nela são abordados temas de diversas áreas, como: Empreendedorismo, Marketing, Gestão de Pessoas, Logística, Gestão Pública e Gestão Socioambiental.

A presente edição, Volume VII, Número 3, relativa ao terceiro trimestre de 2014, é publicada em versão eletrônica e pode ser acessada no seguinte endereço: www.ufsm.br/reaufsm.

Agradecemos aos autores, avaliadores e membros do Conselho Editorial, do Comitê Executivo e da Equipe Técnica da ReA, pelo esforço e dedicação na elaboração desta edição.

Cordiais saudações,

Clandia Maffini Gomes, Dr^a
Editora da ReA