

## EDITORIAL

SIMONE GHISI FEUERSCHÜTTE  
Editora Científica 2015, 1  
REVISTA GESTÃO ORGANIZACIONAL – RGO

Caros leitores,

Envolvidos por um sentimento de ansiedade e expectativa, iniciamos um novo período para a nossa **Revista de Gestão Organizacional - RGO**, após a competente e dedicada condução, como Editora Científica, da Professora Paula Chies Schommer, por quase dois anos. A construção da parceria entre a UnoChapecó e a Udesc foi uma conquista muito desejada pelas duas instituições e por seus profissionais, desde o seu início. Passamos por momentos de alegria com o resultado do trabalho para consolidarmos a Revista, mas também enfrentamos problemas de diferentes naturezas, que agora nos colocam frente a inúmeros desafios, também distintos, mas que estão servindo de estímulo para retomarmos o caminho para novas realizações.

A continuidade do trabalho seguirá imbuída do espírito de cooperação que estabelecemos desde o início da parceria institucional, envolvendo professores e técnicos dedicados e o trabalho de muitos avaliadores que, com boa vontade e competência, colaboram para a construção do conhecimento que pretendemos evidenciar na RGO. Sabemos que há muito o que resgatar, superar e melhorar para reconquistarmos o complexo espaço da produção científica em Administração e Contabilidade no Brasil. Nosso esforço será no sentido de demonstrar que, a despeito das limitações e desafios impostos, além de eventuais perdas, temos disposição e queremos seguir buscando o aprimoramento das práticas editoriais e dos conteúdos que sustentam o saber científico no nosso campo acadêmico e profissional.

Esse esforço virá de toda a equipe da RGO, mas deve ser compartilhado por aqueles que se comprometem com o desenvolvimento científico de qualidade, na perspectiva de uma produção pautada em sistemas e critérios que respeitem a atual realidade de trabalho de professores, pesquisadores e demais profissionais que fazem ciência no Brasil. De nossa parte, contaremos com a parceria do Professor Rodrigo Barichello (UnoChapecó) dividindo a Editoria Científica, de professores da UDESC/ESAG como editores associados em temáticas e áreas específicas, e com a técnica Lizandra Corrêa (UDESC/ESAG) no suporte editorial.

Agradecemos, desde já, o empenho de nosso grupo de trabalho; sabemos que seu apoio e a participação efetiva de cada um de nossos autores, avaliadores, técnicos e leitores, certamente conseguiremos alcançar nossas expectativas e nossos objetivos. Esta primeira edição de 2015 da RGO é composta por cinco trabalhos, sendo quatro artigos e um caso para ensino.

O primeiro artigo, “A influência dos serviços ao cliente no marketing de relacionamento: um estudo no varejo de autosserviço”, examina as relações que se estabelecem entre os serviços ao cliente e o Marketing de Relacionamento nas transações entre minimercados e seus principais fornecedores. Seus autores, Aline Mara

Meurer, Verner Luis Antoni e Janine Fleith de Medeiros, alertam que relações comerciais sustentáveis requerem parcerias estratégicas e cooperação mútua, visando a busca da competitividade no mercado. A partir da realização de uma *survey*, os autores apresentam e testam sete hipóteses de pesquisa, verificando que a relação entre os minimercados e fornecedores se mostra frágil, com a exceção da dimensão comprometimento, que se apresentou relevante nos relacionamentos de troca existentes.

O trabalho de Erik Persson, Jadir Ademar das Chagas, Cristina Bringhenti e Luis Moretto Neto, intitulado “Burocracia: enfoques da produção científica nacional no campo da Administração”, se preocupa em identificar dois enfoques teórico-metodológicos que tradicionalmente orientam a produção científica sobre o tema da burocracia: o enfoque funcionalista, baseado na racionalidade formal e na busca por eficiência nas ações; e o enfoque crítico, que privilegia categorias como poder, dominação, ideologia e alienação para discutir o tema. Os autores desenvolvem sua pesquisa na forma de um levantamento da produção científica publicada em periódicos brasileiros e anais de eventos científicos qualificados, no período de 2000 a 2014.

O artigo “Certificação de sistema de gestão ambiental: alternativas possíveis”, de autoria de Helder de Souza Aguiar, Adriana Marotti de Mello, Paulo Tromboni de Souza Nascimento, discute sobre a “[...] necessidade de sempre se certificar o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) da organização”. Para tanto, os autores realizaram estudo qualitativo em três organizações com realidades específicas em termos de programas de certificação e verificaram ser o “mercado atendido quem exerce maior influência no momento da certificação”. Além disso, o estudo revelou que as certificações setoriais são uma alternativa para empresas compradoras bem como para aquelas que buscam desenvolver processos de acreditação.

O quarto artigo, “Eu também sou consumidor: pessoas com deficiência física no varejo hipermercada da cidade de João Pessoa (PB)”, analisa, “[...] sob a ótica da pesquisa transformativa do consumidor, a interação das pessoas com deficiência física com o ambiente de consumo dos hipermercados da cidade de João Pessoa/PB”. Os autores, Rayane Fernandes Mano, Nelsio Rodrigues de Abreu e Jefferson Oliveira da Silva, realizaram um estudo qualitativo com 14 consumidores de hipermercados que apresentam deficiência física, para verificar como ocorre a sua interação com tais empresas em momentos de consumo. Os resultados mostraram, no âmbito do contexto pesquisado, que existem barreiras físicas – inadequação estrutural – e falta de preparo dos hipermercados para atender consumidores com deficiência física, ocasionando graves situações de inacessibilidade e constrangimento a estes clientes.

Por fim, o último trabalho, o caso para ensino “Inimigo na trincheira: conflito e resistência a mudanças na Universidade Internacional do Sul”, de Leonardo Roth, Andre Mauro Santos de Espíndola, Pelayo Munhoz Olea e Sylvia Maria Azevedo Roeche, apresenta uma situação de conflito em uma organização universitária, gerada pela resistência de uma funcionária diante de reformulações em processos de trabalho e introdução de novas tecnologias, propostas por um novo gestor que acaba de assumir a chefia da área. O caso trata de questões comuns no ambiente organizacional, envolvendo a resistência à mudança, conflitos de gerações, cultura organizacional,

tomada de decisão e relações de poder. Pode ser usado como recurso didático em processos de ensino-aprendizagem de disciplinas como Recursos Humanos, Estratégia e Comportamento Organizacional, em cursos de graduação em Administração.

Boa leitura!