

## EDITORIAL

1

Deosir Flávio Lobo de Castro Júnior  
Editor

Em seu segundo volume de 2017, a Revista Eletrônica Ciências da Administração e de Turismo (ReCAT), proporciona à comunidade científica, acadêmica e profissional, artigos relacionados as temáticas: Investimento; Método Canvas; Empreendedorismo; Marketing; Planejamento de Negócio; Recursos Humanos; Satisfação no trabalho; Cultura Organizacional; Espaço Urbano; Urbanismo e Turismo.

No primeiro artigo, **FABIANO PAMATO NUNES, MARCELO SCZYMCZAK SILVA e ALEXANDRE MARINO COSTA**, analisam as variáveis que influenciam na adimplência e inadimplência dos indivíduos. Utilizando-se da pesquisa *Survey*, nos meses de junho e julho de 2015. Relizou-se por meio do ambiente digital, objetivou mensurar indicadores como autocontrole, educação financeira no ambiente familiar e conhecimentos financeiros assim como aspirações e metas e suas implicações sobre o estado de adimplência e inadimplência dos consumidores. Os dados foram analisados pela regressão linear. Não encontrou-se relevante relação entre a inadimplência e as escalas utilizadas como constantes. Entretanto, utilizando da ferramenta Multiple Mediation (Indirect) apresentada por Preacher e Hayes (2008), podemos verificar uma relação indireta importante. Todavia, ao se acrescentar a escala de autocontrole, como um mediador é encontrada relevância na correlação entre estes três fatores.

Na sequência é identificada a pesquisa de **GLEICY CORRÊA NUNES MARQUES e VICTOR HENRIQUE MOREIRA FERREIRA**, que abordou o tema, recorrente, tangente aos fatores que interferem na qualidade dos serviços públicos. Como objeto, estudou-se Instituto Federal de Santa Catarina, Campus Florianópolis Continente. A partir das teorias motivacionais, em suas relações de trabalho e de prestação de serviços. Foi identificado os principais fatores que interferem na qualidade do serviço. Utilizou-se a abordagem qualitativa, no presente estudo. A partir das técnicas de pesquisa bibliográficas, estudo de caso, com roteiro de entrevistas, embasado nas teorias. Como resultado e em consenso com material bibliográfico explorado, foi possível diagnosticar o tema em questão ainda possui grande relevância, e que os resultados obtidos, pode-se afirmar que o ambiente sociocultural influencia diretamente a qualidade da prestação dos serviços públicos; que a motivação é um fator decisivo, para a prestação de serviços públicos de qualidade.

Na terceira pesquisa, publicada, desenvolvida por **FRANCIELLY KARINE DA SILVA e VINICIUS ABILIO MARTINS**, pesquisaram a utilização da contabilidade gerencial, no setor hoteleiro, no município de foz do Iguaçu. Diagnosticaram a presença de um mercado competitivo, com usuários exigentes, o que direciona que as organizações hoteleiras a possuir métodos de gestão orientar-se ao desempenho. Constatou-se que por meio da contabilidade gerencial, o gestor hoteleiro pode ter acesso às informações confiança para a real compreensão da situação do seu hotel, o que aumenta probabilidade das escolhas estratégicas. Os pesquisadores aplicaram questionários aos gestores da hotelaria, e pode-se verificar a utilização da contabilidade gerencial, pela maior parte dos hotéis pesquisados.

Já na quarta pesquisa, realizada pelo pesquisador **TIAGO SAVI MONDO**, objetivou avaliar da qualidade de serviços em meios de hospedagem, utilizando-se de uma nova metodologia, o modelo *tourqual*®. A partir da percepção de que o turismo tem sido uma das principais atividades econômicas atuais, que se caracteriza por um mercado competitivo, na qualidade e na oferta de serviços o que torna uma obrigação aos empreendimentos turísticos. Realizou-se uma pesquisa aplicada, exploratória-descritiva, dividida em duas etapas. A partir de pesquisa bibliográfica, e da validação da adaptação do modelo com especialistas (por meio de grupo focal), conclui-se a primeira etapa. Para a segunda etapa, foi realizada uma pesquisa do tipo observação participante, com a utilização da técnica de hóspede oculto, como objeto de pesquisa, foram escolhidos 2 hotéis de Santa Catarina (um Hotel de Praia e um hotel de lazer). Pode-se verificar que das 12 dimensões pesquisadas, os hotéis possuem deficiências na questão de atendimento, limpeza e infraestrutura. Constatou-se que o tamanho também interfere, uma vez que quanto maior o hotel, estas três dimensões mais são problemáticas. Como sugestão gerencia, apresenta-se as ações de melhoria nos indicadores piores avaliados e a necessidade de aplicação de pesquisa de qualidade diretamente com o hóspede.

Por fim, este volume é encerrado com o artigo de **CAMILA CABRERA GOMES e LUCIANO DE GODOY SBERCE**, que analisaram a capacidade produtiva, com a demanda esperada, utilizando-se como objeto de pesquisa o estudo de caso em imobiliária. Ao perceberem que o mercado se apresenta com cenário competitivo, afirmam que a gestão da produtividade, deve estar aliada a um ajustamento de custos, e sem que se perca a capacidade de atendimento. Percebem que para o melhor desempenho, passa ser um fator crucial para a manutenção e sobrevivência da organização. Dessa forma, comparou-se a capacidade produtiva, vinculada ao custo gerado. Concluem que deve ser disponibilizada deve ser bem equacionado pelas empresas para manter uma posição competitiva no mercado. Utilizando-se do método de triagem de tempos *in loco*, dimensionou-se a necessidade de tempo disponível no setor de locação de uma imobiliária e avaliação de perdas para dimensionar o potencial de melhorias. Como resultado, apresentam a possibilidade de readequação da capacidade realizada, para adequar os custos às possibilidades de demanda, respeitando os limites de espera apresentados pela teoria das filas.

***Aproveitem a leitura!***