

## EDITORIAL

Deosir Flávio Lobo de Castro Júnior, Dr.  
Editor

1

Em seu segundo volume de 2018, a **Revista Eletrônica Ciências da Administração e de Turismo (ReCAT)**, proporciona à comunidade científica, acadêmica e profissional, artigos relacionados as temáticas: Custos; Transporte de Veículos; Custos em Transportes; Contratos de Frete; Competitividade; Estratégia; Diferenciação; Qualidade em Serviços; Curso Pré-vestibular; Escala SERVQUAL; Trabalho escravo; Comportamento de Consumo; Processo Decisório;

No primeiro artigo, **ALEX ECKERT; ELI FÁTIMA MORÉ BASSANESI; MARLEI SALETE MECCA e JOEL BORGES DOMINGUES**, abordaram como objeto de pesquisa, o transporte de cargas no Brasil. A investigação teve por objetivo verificar se uma transportadora, ao aceitar durante o período de um ano a proposta de frete para transportar veículos, com uma determinação de preço pela contratante, irá obter lucro no referido período. Para análise, utilizou-se o método de estudo de caso, com abordagem qualitativa e descritiva, obtendo documentos fiscais e dados internos da empresa. Ao realizar os cálculos baseado na teoria dos custos, concluiu-se que tais contratos atingem, e até excedem, a meta desejada de lucratividade da empresa. Concluem os autores, que no Brasil os transportes de cargas, é predominantemente rodoviário, muito por culpa de questões políticas, e destacam a falta de infraestrutura dos outros meios de transportes.

A segunda pesquisa de **CAMILA CABRERA GOMES e LUCIANE SILVA GOMES**, observaram um cenário cada vez mais competitivo, na gestão de pessoas, é a necessidade de diferenciar-se por meio da capacidade de inovação. Dentro das organizações surge à necessidade de pessoas qualificadas que atendam as perspectivas dos consumidores, observando-se as mudanças e desafios do ambiente dinâmico. Trata-se de uma pesquisa descritiva, e um estudo de caso desenvolvido em uma empresa de Bagé Região da Campanha Gaúcha do Estado do Rio Grande do Sul, aprofundando o conhecimento sobre o tema e suas contribuições aplicado a gestão de pessoas. Concluem, as autoras, que é possível uma reestruturação na forma de gestão da empresa, investindo em planejamento e estratégias, considerando que os colaboradores são parceiros do negócio e que são de extrema importância para que resultados melhores sejam alcançados.

Na terceira pesquisa, publicada, desenvolvida por **PAULO ROBERTO SANTOS; MATHEUS PINHEIRO PEREIRA; KÁTIA BAPTISTA GOMES e LUCIANA NUNES FERREIRA**, com o objetivo principal mensurar a qualidade percebida pelos usuários de um curso pré-vestibular em relação aos serviços percebidos. Pesquisa qualitativa, descritiva e exploratória, caracterizada como um estudo de caso em um curso como objeto de pesquisa o Pré-Vestibular na cidade de Pelotas/RS – Brasil. Utilizaram-se como instrumento de coleta de dados um questionário com base na escala SERVQUAL, a fim de verificar, entre os respondentes, o nível de serviço ideal e o nível de serviço real do processo de prestação de serviço. Os questionários aplicados totalizaram 160 respondentes. Como resultados destacam os autores que as

dimensões com maior nível de qualidade são: Empatia, Receptividade e Confiabilidade. Entre aqueles com uma baixa qualidade percebida estão as dimensões da Tangibilidade, seguida pela Segurança. O que faz com que estes sejam os domínios que necessitam de intervenções imediatas. Neste contexto, espera-se que os resultados contribuam com a organização em estudo nos aspectos a serem aprimorados e na manutenção daqueles que sinalizaram boa qualidade sob o olhar dos usuários.

Na quarta investigação, de autoria de **SUELLEN DE LIMA PEREIRA DA SILVA; MARIANA DE FREITAS COELHO e MARLUSA DE SEVILHA GOSLING**, o artigo que tem por objetivo, compreender de que forma jovens universitárias percebem empresas que utilizam o trabalho escravo, em sua cadeia produtiva, e como tal fato influencia o processo de decisão de compra. A pesquisa foi do tipo qualitativa e usou um roteiro semiestruturado para a coleta de dados com universitárias. A abordagem do tipo bola-de-neve e análise dos dados foi via análise de conteúdo com categorias a posteriori, com suporte do software Atlas TI. Com os resultados da pesquisa entendeu-se que as universitárias possuem uma imagem negativa das empresas que possuem indícios de trabalho escravo em sua cadeia de suprimentos. Contudo, para as entrevistadas o problema está longe de sua realidade, e algumas encaram o assunto com certa conformidade. Além disso, a percepção das consumidoras sobre o conceito de Responsabilidade Social Corporativa (RSC) ainda não é estruturado. Também foi verificado que a intenção de compra desse grupo é abalada quando a empresa apresenta indícios de exploração de mão de obra em sua cadeia de suprimentos, como, por exemplo, a Zara e o site Ali express. Foi averiguado que a percepção das jovens universitárias com relação às empresas é negativa e que isso pode determinar a intenção de boicote das mesmas.

Por fim, encerrando este volume, o artigo de **ISABELA DA SILVA PONTES e MARCIO PASCOAL CASSANDRE** que possui o objetivo de descrever o projeto Today at Apple como potencializador do empreendedorismo jovem. Empresas tais como a Apple são conhecidas por inovar, e trazer novos produtos ao mercado. Ao contrário da maioria dos varejos que reverteram seu foco a compra online, a Apple investiu em uma nova forma de interação entre usuários, e seus produtos dentro das suas lojas. O programa Today at Apple tem como foco a aprendizagem, e a experiência educacional em suas lojas de varejo por meio da disponibilização de artefatos de mediação para a interação de seus usuários com a tecnologia, com vistas à produção de novos conhecimentos e à potencialização de habilidades individuais dos seus usuários. Para tanto, foi utilizado vídeo gravações disponibilizadas na internet sobre o programa, bem como reportagens e conteúdos escritos, para ao final conhecer as características desse modelo e os métodos utilizados. Durante o processo de análise dos vídeos foi possível identificar elementos potencializadores do empreendedorismo jovem, e, de forma indireta, como importante ferramenta para o desenvolvimento de possíveis empreendedores.

***Aproveitem a leitura!***