

Repad

Revista Estudos e
Pesquisas em Administração

Vol. 3, N. 3, Setembro-Dezembro/2019



UFMT

Foco e Escopo

A Revista Estudos e Pesquisas em Administração (**Repad**), publicada quadrimestralmente, é uma iniciativa do Curso de Administração da UFMT, Câmpus Rondonópolis, e tem a finalidade de publicar e divulgar ensaios teóricos e pesquisas teórico-empíricas já finalizados, de modo a disseminar o conhecimento científico entre acadêmicos e profissionais da área de administração e afins.

Editor

Prof. Dr. André Luís Janzkovski Cardoso

Apoio

Ana Karoline Prates

Editora de Sessão

Profa. Dra. Márcia Juliana d'Angelo

Conselho Editorial

Prof. Dr. André Luís Janzkovski Cardoso, Universidade Federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil (Presidente)
 Profa. Dra. Marcia Juliana d'Angelo, Fucape Business School, Vitória, Espírito Santo, Brasil
 Profa. Dra. Marinês Taffarel, Universidade Estadual do Centro-Oeste, Irati, Paraná, Brasil
 Prof. Dr. Orlando Ramos Nascimento Jr., Universidade Estadual de Alagoas, Arapiraca, Alagoas, Brasil
 Prof. Dr. Rony Ahlfeldt, Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Brasília, Distrito Federal, Brasil
 Profa. Dra. Suzimeri Vilas Boas Pescador, Faculdade Sul Brasil, Toledo, Paraná, Brasil
 Prof. Dr. Heitor Lopes Ferreira, Universidade Federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
 Prof. Diogo Barbosa Leite, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso, Primavera do Leste, Mato Grosso, Brasil
 Prof. Dr. Edir Vilmar Henig, Universidade Estadual de Mato Grosso, Juara, Mato Grosso, Brasil

Editores de Texto

Karine Lopes Ono, Universidade Federal de Mato Grosso, Rondonópolis-Mato Grosso, Brasil
 Sandra Gimenes, Aliança Inglesa, Rondonópolis-Mato Grosso, Brasil.

Editores de Layout

Milton de Paulo Arostegui Nunes - Secretaria de Comunicação e Múltiplos UFMT
 Douglas Reginatto - Profissional de Ciência da Informação

Design Gráfico

Gerência de Web e Marketing - Secretaria de Comunicação e Múltiplos UFMT

Correspondências

Av. dos Estudantes, 5005, Rondonópolis – MT,
 CEP 78735-901
 Telefone: (66) 3410-4070
Site: <http://periodicoscientificos.ufmt.br/ojs/index.php/repad>
E-mail: repadufmt@gmail.com

Avaliadores da Revista

Profa. Dra. Marcia Juliana d'Angelo, Fucape Business School, Vitória, Espírito Santo, Brasil
 Profa. Dra. Marinês Taffarel, Universidade Estadual do Centro-Oeste, Irati, Paraná, Brasil
 Prof. Dr. Orlando Ramos Nascimento Jr., Universidade Estadual de Alagoas, Arapiraca, Alagoas, Brasil
 Prof. Dr. Rony Ahlfeldt, Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Brasília-Distrito Federal, Brasil
 Profa. Dra. Suzimeri Vilas Boas Pescador, Faculdade Sul Brasil, Toledo, Paraná, Brasil
 Prof. Dr. Heitor Lopes Ferreira, Universidade Federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
 Prof. Diogo Barbosa Leite, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Mato Grosso, Primavera do Leste, Mato Grosso, Brasil
 Prof. Dr. Edir Vilmar Henig, Universidade Estadual de Mato Grosso, Juara, Mato Grosso, Brasil
 Profa. Dra. Maria Salete Waltrick, Universidade federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
 Profa. Ma. Milady da Silva Oliveira, Prefeitura de Nova Mutum, Nova Mutum, Mato Grosso, Brasil
 Profa. Ma. Valéria Sun Hwa Mazucato, Faculdades Anhanguera, Campo Grande, Mato Grosso do Sul, Brasil
 Profa. Ma. Ivania Freire da Silva, Universidade Federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
 Profa. Ma. Roseli Aparecida dos Reis, Universidade Federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
 Prof. Me. Rodrigo Milano de Lucena, Universidade Federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
 Profa. Dra. Fernanda Pereira Silva, Universidade Federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
 Prof. Dr. Paulo Henrique Martins Desidério, Universidade Federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
 Prof. Dr. Maurício Alves Rodrigues Pugas, Universidade Federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
 Profa. Ma. Neide Santos da Silva, Universidade Federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil

Pareceristas da Edição

Dr. Edir Vilmar Henig, Universidade Estadual de Mato Grosso, Juara, Mato Grosso, Brasil
 Dra. Fernanda Pereira Silva, Universidade Federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
 Dr. Paulo Henrique Martins Desidério, Universidade Federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
 Dr. Maurício Alves Rodrigues Pugas, Universidade Federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
 Dra. Suzimeri Vilas Boas Pescador, Faculdade Sul Brasil, Toledo, Paraná, Brasil
 Dr. Heitor Lopes Ferreira, Universidade Federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
 Dra. Marinês Taffarel, Universidade Estadual do Centro-Oeste, Irati, Paraná, Brasil
 Dra. Cancionila Janzkovski Cardoso, Universidade Federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil (Ad hoc)
 Dr. Leandro Pessoa de Lucena, Universidade Federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil (Ad hoc)
 Dra. Ivana Aparecida Ferrer Silva, Universidade Federal de Mato Grosso, Cuiabá, Mato Grosso, Brasil (Ad hoc)
 Ma. Neide Santos da Silva, Universidade Federal de Mato Grosso, Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil
 Ma. Roseli Aparecida dos Reis, Universidade Federal
 Ma. Valéria Sun Hwa Mazucato, Faculdades Anhanguera, Campo Grande, Mato Grosso do Sul, Brasil
 Ma. Rosana Sifuentes, Machado, Faculdade de Tecnologia SENAI, Cuiabá, Mato Grosso, Brasil

REPAD, v. 3, n. 3, 2019 – Rondonópolis, Mato Grosso, Brasil

Universidade Federal de Mato Grosso, 2019

Quadrimestral (Setembro-Dezembro)
 ISSN 2594-7559

1. Administração - Periódicos.
 ed.

DOI: <https://doi.org/10.30781/repad.v3i3.9553>

Caros Leitores

Temos o prazer de anunciar que a Repad alcançou indexadores importantes nos últimos anos. Nosso próximo objetivo é solicitar e conquistar novos indexadores como Redalyc, Scielo, Dialnet no início de 2020. Para isso, alguns ajustes em nossa revista precisam ser considerados, com foco no aumento da qualidade e visibilidade, especialmente, nos artigos que revisaremos e publicaremos a partir de agora. O aumento da qualidade depende de muitos atores, incluindo os próprios autores, editores, revisores e comunidade de leitores. Portanto, agradecemos toda a sua dedicação até o momento e solicitamos a todos que continuem contribuindo para o nosso periódico. Tomando esta edição como exemplo, no primeiro artigo, Joaquim José Carvalho Proença nos traz uma discussão apontando que os projetos de inovação podem projetar, desenvolver e implementar uma nova abordagem prática e estruturada para criar um modelo gerencial de inovação, mesmo para pequenas empresas, que pode estar enfrentando questões de falta de processos estruturados. O autor indica que o modelo de negócios pode envolver estrutura de modelos de inovação, ferramentas de design de modelos de negócios, rede de valor de parceria, todos focados no contexto de negócios, tendências e tecnologias, usuários como co-criadores de valor, plataformas digitais e ecossistemas. No segundo artigo, Rômulo Bernardo dos Santos e Rodrigo Milano de Lucena analisaram, com base na hipótese Hyman Minsky de fragilidade financeira, como os cinco maiores conglomerados financeiros do Brasil se comportaram na gestão de sua estrutura patrimonial entre 2007 e 2016. Verificou-se que em períodos de expansão da atividade econômica, os conglomerados estavam expostos a riscos mais elevados e, em tempos de desaceleração econômica e grande incerteza quanto ao comportamento dos indicadores macroeconômicos, aumentavam a composição de suas estruturas de ativos, com maior liquidez. Evelynne Alvares Ribeiro analisou a efetividade do Projeto de Lei do Senado (116/2017), realizando uma pesquisa na Universidade Federal Rural de Pernambuco. Ela evidenciou que, apesar da criação de instrumentos capazes de auxiliar na busca pela eficiência, ainda existe forte presença de clientelismo e corporativismo no serviço público, resultando em falta de efetividade, levando os gestores a inferir que o mesmo acontecerá com a avaliação proposta no novo projeto de lei do Senado. No quarto artigo, liderado por Nádia Liganara Dewes Nyari, os autores analisaram a percepção da comunidade escolar sobre o perfil do diretor/gestor da realidade da gestão democrática. Os resultados destacaram o entendimento sobre o papel do diretor/gestor dentro do sistema, mas também mostraram que esse processo não está totalmente implementado ou consolidado, causando confusão com o perfil do diretor/gestor no ambiente educacional. Eles descobriram que o diretor/gestor foi descrito como um líder autoritário, com algumas habilidades que podem enfatizar o saber ouvir e a capacidade de dialogar, especialmente, incentivando a participação da escola no contexto escolar. O próximo artigo, escrito por José Julio de Siqueira Sartori e Herica Landi de Brito, teve como objetivo avaliar as práticas de capital intelectual e gestão do conhecimento da holding de um grupo de empresas de Goiás, na perspectiva de seus funcionários. Em relação ao capital intelectual, o mais avaliado foi o Capital Estrutural (M = 4,0) e o menos avaliado foi o Capital Humano (M = 3,3). Em relação à Gestão do Conhecimento, o fator mais bem avaliado foi a Orientação Cultural para o Conhecimento (M = 4,0) e o menos avaliado foi as Práticas Formais de Gestão do Conhecimento (M = 3,5). Os autores enfatizaram a importância da implementação estratégica de uma gestão focada no conhecimento alinhado aos objetivos e estratégias organizacionais, para agregar valor aos clientes internos e externos. Lucas Adriano Dias e Francisco Mirialdo Chaves Trigueiro analisaram os principais motivos de reclamações dos consumidores na plataforma digital Reclame Aqui sobre o processo de compra de eletrônicos no período 2017-2018. As informações extraídas das reclamações determinaram as perspectivas de vendas no ambiente virtual e o mau funcionamento foi a principal reclamação, também ocorreu um grande número de reclamações não resolvidas e os clientes mostraram uma avaliação negativa da falta de pró-atividade das empresas de vendas no processo de solução de problemas. Nilson Robson Guedes Silva escreveu um artigo trazendo o resultado de uma pesquisa baseada em estudos exploratórios, de natureza bibliográfica e abordagem qualitativa, que tinha como objetivo geral analisar a importância do trabalho coletivo nas instituições de ensino, para atingir seus objetivos. O autor descreveu que a administração escolar poderá ter melhor desempenho se houver participação da comunidade escolar por meio de trabalho coletivo. A gestão democrática, incluindo uma maior participação da comunidade nas decisões de interesse coletivo, deve ser permanentemente perseguida e planejada por todos, considerando sua importância na consecução dos objetivos estabelecidos pelas instituições de ensino. No artigo final, Eduardo Da Silva Pereira e Carlos Henrique Rocha analisam a saúde financeira dos aeroportos brasileiros da 2ª rodada de concessão com o modelo Fleuriet. Os resultados mostraram uma saúde financeira ruim entre 2013 e 2017. A taxa de concessão teve um peso significativo no passivo cíclico dos aeroportos, impactando o saldo de tesouraria. Os autores indicam que os resultados podem servir para melhorar a prática regulatória.

Esperamos que você goste de ler estes artigos e desejamos a todos um **Feliz Ano Novo em 2020**.

Dr. André Luís Janzkovski Cardoso

Editor-chefe

Sumário

Editorial	3	
MODELOS DE PROGRAMAS DE INOVAÇÃO: Projeto e gerenciamento	15	Joaquin Jose Carvalho Proença
UMA ANÁLISE DOS CONGLOMERADOS FINANCEIROS NO RECENTE CICLO ECONÔMICO BRASILEIRO	31	Rômulo Bernardo dos Santos, Rodrigo Milano de Lucena
A EFETIVIDADE DO PROJETO DE LEI DO SENADO Nº 116/2017 COMO INSTRUMENTO PARA A EFICIÊNCIA NO SERVIÇO PÚBLICO: Um estudo à luz da avaliação de desempenho dos servidores da UFRPE	55	Evelyne Alvares Ribeiro
A PERCEPÇÃO DA COMUNIDADE ESCOLAR QUANTO AO PERFIL DO GESTOR DIANTE DO PROCESSO DE GESTÃO DEMOCRÁTICA	77	Nádia Ligianara Dewes Nyari, Marcos Alves De Souza, Geverson Tobias Böhm, Sandra Ines Horn Bohm
CAPITAL INTELECTUAL E GESTÃO DO CONHECIMENTO: Percepção dos funcionários da holding de um grupo de empresas goianas	98	José Julio de Siqueira Sartori, Herica Landi de Brito
VITRINE DE INSATISFAÇÃO: Um olhar para o pós-vendas das relações comerciais de eletroeletrônicos em plataformas digitais	115	Lucas Adriano Dias Ramos, Francisco Mirialdo Chaves Trigueiro
GESTÃO DE PESSOAS NA EDUCAÇÃO: A importância do trabalho coletivo na consecução de resultados educacionais	133	Nilson Robson Guedes Silva
CONCESSÕES AEROPORTUÁRIAS BRASILEIRAS, SAÚDE FINANCEIRA E PRÁTICA REGULATÓRIA: Uma aplicação do modelo Fleuriet	148	Eduardo Da Silva Pereira, Carlos Henrique Rocha

MODELOS DE PROGRAMAS DE INOVAÇÃO: Projeto e gerenciamento

Joaquin Jose Carvalho Proença

Resumo

Projetos de inovação podem desenhar, desenvolver e implementar uma abordagem prática e estruturada, com o objetivo de criar um modelo gerencial de inovação. As deficiências nas habilidades de gerenciamento de pequenas empresas (na gestão econômica, financeira ou humana) ou as limitações de recursos não é uma questão de inovação nem do setor ou da indústria. É a falta de processos estruturados que integram inovação de produtos, serviços, processos, marketing e modelos de negócios e, ao mesmo tempo, criam os recursos que capacitam os líderes de negócios a agirem sobre inovação. Os programas de inovação praticados em pequenas empresas enfatizaram o como fazê-lo em duas experiências no Peru e na Colômbia. A inovação de produtos e serviços foi baseada em metodologias em quatro eixos, contexto empresarial, aprendizado por imersão, gamificação, lean e design thinking. A inovação do modelo de negócios baseada nos mesmos processos e metodologias exige recursos e ferramentas adicionais, envolvendo estrutura de modelos de inovação, ferramentas de desenho de modelos de negócios, rede de valor de parceria, todos focados no contexto de negócios (tendências e tecnologias), usuários como co-criadores de valor, plataformas digitais e ecossistemas.

Palavras-chave: Programas de inovação, Processos de inovação, Inovação de produtos, Inovação de serviços, Capacidades dinâmicas para PMEs, Desenho de modelos de negócios, Processos estratégicos.

UMA ANÁLISE DOS CONGLOMERADOS FINANCEIROS NO RECENTE CICLO ECONÔMICO BRASILEIRO

Rômulo Bernardo dos Santos, Rodrigo Milano de Lucena

Resumo

O presente trabalho buscou analisar, sob a perspectiva da Hipótese de Fragilidade Financeira de Hyman Minsky, como os cinco maiores conglomerados financeiros que atuam no Brasil se comportaram na gestão de suas estruturas patrimoniais entre 2007 a 2016. Para tanto, foram utilizados dados da plataforma digital IFdata disponibilizada pelo Banco Central do Brasil que concede a possibilidade de analisar a evolução da estrutura patrimonial dos conglomerados financeiros que atuam na economia brasileira. Como método de análise foram calculados índices que mensuram o grau de alavancagem e a composição dos ativos das instituições financeiras. Verificou-se que em períodos de expansão da atividade econômica, como o período observado na economia brasileira entre 2007 a 2013, os cinco maiores conglomerados financeiros se expuseram a maiores riscos (devido a melhoria nas expectativas dos empresários e a necessidade de ampliar o *Market share*) ampliando conseqüentemente em sua estrutura patrimonial ativos com menor liquidez e conseqüentemente maior rendimento. Já em períodos de desaceleração da atividade econômica e grande incerteza com relação ao comportamento dos indicadores macroeconômicos, como se verificou na economia brasileira no período que compreende aos anos 2014 a 2016, as instituições financeiras expandiram operações que possuíam maior margem de segurança, ampliando na composição de suas estruturas patrimoniais ativos que possuíam maior liquidez. Os resultados supracitados estão de acordo com a base teórica explicitada.

Palavras-chave: Fragilidade Financeira; Conglomerados Financeiros; Economia Brasileira

A EFETIVIDADE DO PROJETO DE LEI DO SENADO Nº 116/2017 COMO INSTRUMENTO PARA A EFICIÊNCIA NO SERVIÇO PÚBLICO: Um estudo à luz da avaliação de desempenho dos servidores da UFRPE

Evellyne Alvares Ribeiro

Resumo

Este artigo teve como objetivo analisar a efetividade do Projeto de Lei do Senado (116/2017), utilizando como instrumento de mensuração da eficiência no serviço público, a comparabilidade da atual avaliação de desempenho para progressão das Instituições Federais de Ensino Superior. Para atingir esse objetivo, foi realizada uma pesquisa de campo na Universidade Federal Rural de Pernambuco, por meio de questionários on-line (GoogleDocs) com gestores, bem como pesquisadas na literatura, amostra de pesquisa referente à avaliação de desempenho em instituições educacionais a serem comparadas. Dessa forma, evidenciou-se que, apesar da criação de instrumentos capazes de auxiliar na busca pela eficiência, ainda existe forte presença de clientelismo e corporativismo no serviço público, resultando na falta de efetividade das ferramentas atuais que visam medir a eficiência do servidor, levando os gerentes a inferir que o mesmo acontecerá com a avaliação proposta no novo projeto de lei do Senado. Conclui-se, portanto, que novos mecanismos organizacionais são necessários para obter eficiência no serviço público, pois algumas práticas ainda estão enraizadas na gestão pública, não permitindo que a avaliação de desempenho possa modificar a cultura organizacional atual.

Palavras-chave: Avaliação de desempenho; Eficiência; Projeto de Lei do Senado nº 116/2017.

A PERCEPÇÃO DA COMUNIDADE ESCOLAR QUANTO AO PERFIL DO GESTOR DIANTE DO PROCESSO DE GESTÃO DEMOCRÁTICA

Nádia Ligianara Dewes Nyari, Marcos Alves De Souza, Geverson Tobias Böhm, Sandra Ines Horn Bohm

Resumo

O objetivo deste estudo foi analisar a percepção da comunidade escolar sobre o perfil do diretor/gestor da realidade da gestão democrática, enfatizando primeiro alguns pontos descritivos, permitindo uma conceituação sobre a gestão do tema e suas relações, com a intuição de destacam seu condicionamento social e capitalista, a serviço dos objetivos autoritários propostos. Posteriormente, a pesquisa apresentou uma abordagem exploratória qualitativa, baseada na aplicação de um questionário para verificar as causas do problema. Os resultados destacaram o entendimento da comunidade escolar sobre o papel do diretor / gerente dentro do sistema, mas esse processo não está totalmente implementado ou consolidado, causando confusão com o perfil do diretor/gestor no ambiente educacional. No entanto, a participação da comunidade escolar na implementação da gestão democrática desempenha um papel de extrema relevância e importância, como apontado pela pesquisa, mesmo sendo muitas vezes esquecido pelo grupo escolar, que ainda hoje descreve o diretor/gestor como um líder autoritário, com algumas habilidades que podem enfatizar o saber ouvir e a capacidade de dialogar, especialmente incentivando a participação da escola no contexto escolar.

Palavras-chave: Participação, liderança, ambiente escolar, conhecimento.

CAPITAL INTELECTUAL E GESTÃO DO CONHECIMENTO: Percepção dos funcionários da holding de um grupo de empresas goianas

José Julio de Siqueira Sartori, Herica Landi de Brito

Resumo

O objetivo do presente estudo foi avaliar as práticas de capital intelectual e de gestão do conhecimento da holding de um grupo de empresas de Goiás, na perspectiva de seus funcionários. Participaram 100 funcionários que responderam aos seguintes instrumentos validados no Brasil: Escala de Classificação do Capital Intelectual e Escala de Gestão do Conhecimento. Constatou-se que, dentre os três elementos que compõem o Capital Intelectual, sendo Capital Humano, Capital Estrutural e Capital Relacional, o melhor avaliado foi o Capital Estrutural (M = 4,0) e o menos avaliado foi o Capital Humano (M = 3,3). Em relação à Gestão do Conhecimento, o fator mais bem avaliado foi a Orientação Cultural para o Conhecimento (M = 4,0) e o menos avaliado foi Práticas Formais de Gestão do Conhecimento (M = 3,5). Enfatizou-se a importância da implementação estratégica de uma gestão focada no conhecimento, alinhada a objetivos e estratégias organizacionais, para agregar valor aos clientes internos e externos. Limitações e sugestões de novos estudos foram descritas.

Palavras-chaves: Capital Intelectual; Gestão do Conhecimento; Avaliação.

VITRINE DE INSATISFAÇÃO: Um olhar para o pós-vendas das relações comerciais de eletroeletrônicos em plataformas digitais

Lucas Adriano Dias Ramos, Francisco Mirialdo Chaves Trigueiro

Resumo

A evolução tecnológica trouxe muitas mudanças ao cotidiano da sociedade, principalmente em relação ao comércio. Um comportamento mais exigente do consumidor forçou as organizações a agir de forma mais proativa, tornando-as cada vez mais responsáveis pelo envolvimento do cliente. O objetivo geral deste artigo foi analisar os principais motivos de reclamações de consumidores na plataforma digital Reclame Aqui, referentes ao processo de compra de eletrônicos no período 2017-2018. O formulário de pesquisa escolhido foi o descritivo, com coleta de dados diretamente no portal ReclameAqui. As informações extraídas das reclamações determinaram as perspectivas de vendas no ambiente virtual e o mau funcionamento foi a principal reclamação, também ocorreu um grande número de reclamações não resolvidas e os clientes mostraram uma avaliação negativa da falta de proatividade das empresas de vendas no processo de solução de problemas.

Palavras-chave: E-commerce; Pós-venda; Plataformas digitais; Reclamações de clientes.

GESTÃO DE PESSOAS NA EDUCAÇÃO: A importância do trabalho coletivo na consecução de resultados educacionais

Nilson Robson Guedes Silva

Resumo

O trabalho apresentado é resultado de uma pesquisa baseada em estudos exploratórios, de natureza bibliográfica e abordagem qualitativa, que teve como objetivo geral analisar a importância do trabalho coletivo nas instituições de ensino, para atingir seus objetivos. Após discutir as questões que envolvem Gestão Educacional, Gestão Empresarial, Gestão de Pessoas, a dimensão humana em Gestão de Pessoas e Qualidade de Vida no Trabalho, foi demonstrado que a administração escolar poderá ter um desempenho melhor se houver uma participação da comunidade escolar por meio de trabalho coletivo. A gestão democrática, incluindo uma maior participação da comunidade nas decisões de interesse coletivo, deve ser permanentemente perseguida e planejada por todos, considerando sua importância na consecução dos objetivos estabelecidos pelas instituições de ensino.

Palavras-chave: Gestão de Pessoas; Administração Educacional; Trabalho Coletivo.

CONCESSÕES AEROPORTUÁRIAS BRASILEIRAS, SAÚDE FINANCEIRA E PRÁTICA REGULATÓRIA: Uma aplicação do modelo Fleuriet

Eduardo Da Silva Pereira, Carlos Henrique Rocha

Resumo

Este artigo analisa a saúde financeira dos aeroportos brasileiros da 2ª rodada de concessão com o modelo Fleuriet. Nessa rodada foram concedidos os aeroportos de Guarulhos, Viracopos e Brasília. O modelo Fleuriet seccionou as contas do ativo e passivo circulantes e do balanço patrimonial tradicional em ativo errático, ativo cíclico, passivo errático e passivo cíclico. Os seus principais indicadores foram capital de giro, necessidade de capital de giro e saldo de tesouraria. Infere-se que os três aeroportos gozaram de precária saúde financeira entre 2013 e 2017. A taxa de concessão apresentou peso expressivo no passivo cíclico dos aeroportos, impactando o saldo de tesouraria. Os resultados aqui apresentados podem servir para aperfeiçoar a prática regulatória.

Palavras-chave: concessões aeroportuárias, modelo Fleuriet, saúde financeira.

Dear Readers

We are pleased to announce that Repad has achieved some major indexers in recent years. Our next goal is to request and earn new indexers like Redalyc, Scielo, Dialnet in early 2020. To do this, some adjustments in our journal need to be considered, focusing on increasing quality and visibility, especially, in the articles we will review and publish from now on. Increasing quality depends on many actors, including the authors themselves, editors, reviewers, and reader community. Therefore, we thank you for all your dedication so far and we ask everyone to continue contributing to our journal. Taking this edition as an example, in the first article, Joaquin Jose Carvalho Proença brings us a discussion pointing out that innovation projects might design, develop and implement a new practical and structured approach to create a managerial model for innovation, even for small businesses, which can be facing matters of lack of structured processes. The author indicates that business model might involve innovation models framework, business models design tools, partnership value network, all focused on business context, trends and technologies, users as value co-creator, digital platforms, and ecosystems. In the second article, Rômulo Bernardo dos Santos and Rodrigo Milano de Lucena analyzed, based on the Hyman Minsky hypothesis of financial Fragility, how the five largest financial conglomerates of Brazil behaved in the management of their equity structure between 2007 and 2016. According to the authors, It was verified that in periods of economic activity expansion, conglomerates were exposed to higher risks and In times of economic slowdown and great uncertainty about the behavior of macroeconomic indicators, they increased the composition of their asset structures greater liquidity. Evelyne Alvares Ribeiro analyzed the effectiveness of the Senate Draft Law (116/2017), conducting a research at the Federal Rural University of Pernambuco. She evidenced that, despite the creation of instruments capable of assisting in the search for efficiency, there is still a strong presence of clientelism and corporatism in the public service, resulting in the lack of effectiveness, leading managers to infer that the same will happen with the assessment proposed in the new Senate Draft Law. The fourth article, led by Nádia Liganara Dewes Nyari, the authors analyzed the perception of the school community regarding the profile of the principal/manager from the reality of democratic management. The results highlighted the understanding about the role of the principal/manager within the system within it, but also showed that this process is not fully implemented or consolidated, causing confusion with the principal/manager's profile in the educational environment. They found that the principal/manager was described as an authoritarian leader, with some skills that can emphasize knowing how to listen and the ability to dialogue, especially encouraging school participation in school context. The next article, writing by José Julio de Siqueira Sartori and Herica Landi de Brito, had the objective to evaluate the intellectual capital and knowledge management practices of the holding of a group of companies from Goiás, from the perspective of their employees. Concerning the intellectual capital, the more evaluated was Structural Capital (M = 4.0) and the least evaluated was Human Capital (M = 3.3). Regarding Knowledge Management, the best evaluated factor was the Cultural Orientation for Knowledge (M = 4.0) and what was least evaluated was the Formal Knowledge Management Practices (M = 3.5). The authors emphasized the importance of the strategic implementation of a management focused on knowledge aligned with the objectives and organizational strategies so that it can add value to internal and external customers. Lucas Adriano Dias and Francisco Mirialdo Chaves Trigueiro analyzed the main reasons for consumer complaints on the Reclame Aqui digital platform regarding the process of buying electronics during 2017-2018. Information extracted from complaints determined the outlook for sales in the virtual environment, and malfunction was the main complaint, a large number of unresolved complaints also occurred, and customers showed a negative assessment of the lack of proactivity of the sales companies in the process of troubleshooting. Nilson Robson Guedes Silva wrote a paper bringing the result of a research based on exploratory studies, with bibliographical nature and qualitative approach, which had as its general objective to analyze the importance of collective work in educational institutions, to achieve their goals. The author described that school administration will be able to perform better if there is a participation of the school community through collective work. Democratic management, including greater community participation in decisions of collective interest, must be permanently pursued and planned by all, considering its importance in achieving the goals set by educational institutions. In the final article, Eduardo Da Silva Pereira and Carlos Henrique Rocha analyzes the financial health of Brazilian airports of the 2nd round of concession with the Fleuriet model. The results showed a poor financial health between 2013 and 2017. The concession rate had a significant weight in the cyclical liabilities of the airports, impacting the treasury balance. The authors indicates the results may serve to improve regulatory practice.

We hope you enjoy read the articles and wish all a Happy New Year in 2020.

Prof. Dr. André Luís Janzkovski Cardoso
Editor-chief

Editorial	3	
INNOVATION PROGRAMS MODELS: Design and management	15	Joaquin Jose Carvalho Proença
AN ANALYSIS OF FINANCIAL CONGLOMERATES IN THE RECENT BRAZILIAN ECONOMIC CYCLE	31	Rômulo Bernardo dos Santos, Rodrigo Milano de Lucena
THE EFFECTIVENESS OF SENATE DRAFT LAW 116/2017 AS AN INSTRUMENT FOR PUBLIC SERVICE EFFICIENCY: A study in light of the performance appraisal of the Federal Rural University of Pernambuco	55	Evelyne Alvares Ribeiro
THE SCHOOL COMMUNITY'S PERCEPTION OF THE MANAGER'S PROFILE IN VIEW OF THE DEMOCRATIC MANAGEMENT PROCESS	77	Nádia Ligianara Dewes Nyari, Marcos Alves De Souza, Geverson Tobias Böhm, Sandra Ines Horn Bohm
INTELLECTUAL CAPITAL AND KNOWLEDGE MANAGEMENT: Perception of the employees of the holding of a group of Goiás companies	98	José Julio de Siqueira Sartori, Herica Landi de Brito
DISSATISFACTION WINDOW: An aftersales look at electronic trade relations on digital platforms	115	Lucas Adriano Dias, Francisco Mirialdo Chaves Trigueiro
PEOPLE MANAGEMENT IN EDUCATION: The importance of collective work in achieving educational outcomes	133	Nilson Robson Guedes Silva
BRAZILIAN AIRPORT GRANTS, FINANCIAL HEALTH AND REGULATORY PRACTICE: An application of the Fleuriet model	148	Eduardo Da Silva Pereira, Carlos Henrique Rocha

INNOVATION PROGRAMS MODELS: Design and management

Joaquin Jose Carvalho Proença

Abstract

Innovation projects might design, develop and implement a new practical and structured approach to create a managerial model for innovation. Small business management skills shortcomings (in economic, financial or human management), or resource limitations are not an innovation issue neither the sector or industry. It is a matter of lack of structured processes that integrate product, service, processes, marketing, and business models innovation, and at the same time create the capabilities that empower business leaders to act on innovation. Innovation programs practiced in a small business setting stressed or emphasized how to do it in two experiences in Peru and Colombia. Product and service innovation was based on methodologies on four axes; scanning the environment, immersion learning, gamification, lean and design thinking. While business model innovation based on the same processes and methodologies required additional capabilities and tools. That might involve innovation models framework, business models design tools, partnership value network, all focused on business context (trends and technologies), users as value co-creator, digital platforms, and ecosystems.

Keywords: Innovation Programs, Innovation processes, Product innovation, Service innovation, SMEs dynamic capabilities, Business Model Design, Strategic Processes.

AN ANALYSIS OF FINANCIAL CONGLOMERATES IN THE RECENT BRAZILIAN ECONOMIC CYCLE

Rômulo Bernardo dos Santos, Rodrigo Milano de Lucena

Abstract

The present paper sought to analyze, based on the Hyman Minsky hypothesis of financial Fragility, how the five largest financial conglomerates of Brazil behaved in the management of their equity structure between 2007 and 2016. For that, data from the Central Bank of Brazil were used. As a method of analysis, we use indicators that measure the degree of leverage and composition of the assets of financial institutions. It was verified that in periods of economic activity expansion, such as the period observed in the Brazilian economy between 2006 and 2013, the five largest financial conglomerates were exposed to higher risks (due to the improvement in entrepreneurs' expectations and the need to increase the participation of the market), consequently increasing their asset structure with lower liquidity and, consequently, higher income. In times of economic slowdown and great uncertainty about the behavior of macroeconomic indicators, as occurred in the Brazilian economy, in the period from 2014 to 2016, financial institutions expanded operations that had greater margin of safety, increasing the composition of their asset structures greater liquidity. The results founds agreed with the theoretical base used.

Keywords: Financial Fragility; Financial Conglomerates; Brazilian Economy.

THE EFFECTIVENESS OF SENATE DRAFT LAW 116/2017 AS AN INSTRUMENT FOR PUBLIC SERVICE EFFICIENCY: A study in light of the performance appraisal of the Federal Rural University of Pernambuco

Evelyne Alvares Ribeiro

Abstract

This paper aimed to analyze the effectiveness of the Senate Draft Law (116/2017), using as an instrument to measure efficiency in the public service, the comparability of the current performance evaluation for progression of Federal Institutions of Higher Education. To achieve this goal, a field research was conducted at the Federal Rural University of Pernambuco through online questionnaires (GoogleDocs) with managers, as well as searched in the literature, sample of research regarding the performance evaluation in educational institutions to be compared. Thus, it was evidenced that, despite the creation of instruments capable of assisting in the search for efficiency, there is still a strong presence of clientelism and corporatism in the public service, resulting in the lack of effectiveness of current tools aimed at measuring server efficiency, leading managers to infer that the same will happen with the assessment proposed in the new Senate Draft Law. It is concluded, therefore, that new organizational mechanisms are needed to achieve efficiency in the public service, as some practices are still rooted in public management, not allowing performance evaluation to be able to modify the current organizational culture.

Keywords: Performance Evaluation; Efficiency; Senate Draft Law 116/2017.

THE SCHOOL COMMUNITY'S PERCEPTION OF THE MANAGER'S PROFILE IN VIEW OF THE DEMOCRATIC MANAGEMENT PROCESS

Nádia Ligianara Dewes Nyari, Marcos Alves De Souza, Geverson Tobias Böhm, Sandra Ines Horn Bohm

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the perception of the school community regarding the profile of the principal/manager from the reality of democratic management, emphasizing first some descriptive points, allowing a conceptualization on the theme management and its relations, with the intuition to highlight their social and capitalist conditioning, in the service of the proposed authoritarian objectives. Subsequently, the research presented a qualitative exploratory approach, based on the application of a questionnaire to check the causes of the problem. The results highlighted the understanding that the school community has about the role of the principal/manager within the system within it, but this process is not fully implemented or consolidated, causing confusion with the principal/manager's profile in the educational environment. However, the participation of the school community in the implementation of democratic management plays a role of extreme relevance and importance, as pointed out by the research, even, it is often overlooked by the school group, which still today describes the principal/manager as an authoritarian leader, with some skills that can emphasize knowing how to listen and the ability to dialogue, especially encouraging school participation in school context.

Keywords: Participation, leadership, school environment, knowledge.

INTELLECTUAL CAPITAL AND KNOWLEDGE MANAGEMENT: Perception of the employees of the holding of a group of Goiás companies

José Julio de Siqueira Sartori, Herica Landi de Brito

Abstract

The objective of the present study was to evaluate the intellectual capital and knowledge management practices of the holding of a group of companies from Goiás, from the perspective of their employees. Participants were 100 employees who answered the following validated instruments in Brazil: Intellectual Capital Rating Scale and the Knowledge Management Scale. It was found that, among the three elements that make up Intellectual Capital, being Human Capital, Structural Capital and Relational Capital, the best evaluated was Structural Capital (M = 4.0) and the least evaluated was Human Capital (M = 3.3). Regarding Knowledge Management, the best evaluated factor was the Cultural Orientation for Knowledge (M = 4.0) and what was least evaluated was the Formal Knowledge Management Practices (M = 3.5). It has been emphasized the importance of the strategic implementation of a management focused on knowledge aligned with the objectives and organizational strategies so that it can add value to internal and external customers. Limitations and suggestion of further studies have been described.

Keywords: Intellectual Capital; Knowledge Management; Evaluation.

DISSATISFACTION WINDOW: An aftersales look at electronic trade relations on digital platforms

Lucas Adriano Dias, Francisco Mirialdo Chaves Trigueiro

Abstract

Technological evolution has brought many changes to society's daily life, especially in relation to commerce. More demanding consumer behavior has forced organizations to act more proactively, making them increasingly responsible for customer engagement. The general objective of this paper was to analyze the main reasons for consumer complaints on the Reclame Aqui digital platform regarding the process of buying electronics during 2017-2018. The chosen research form was the descriptive with collection of data directly on the ReclameAqui portal. Information extracted from complaints determined the outlook for sales in the virtual environment, and malfunction was the main complaint, a large number of unresolved complaints also occurred, and customers showed a negative assessment of the lack of proactivity of the sales companies in the process of troubleshooting.

Keywords: E-commerce; Aftersales; Digital Platforms; Complaints.

PEOPLE MANAGEMENT IN EDUCATION: The importance of collective work in achieving educational outcomes

Nilson Robson Guedes Silva

Abstract

The work presented is the result of a research based on exploratory studies, with bibliographical nature and qualitative approach, which had as its general objective to analyze the importance of collective work in educational institutions, to achieve their goals. After discussing the issues involving Educational Management, Business Management, People Management, the human dimension in People Management and Quality of Life at Work, it has been shown that school administration will be able to perform better if there is a participation of the school community through collective work. Democratic management, including greater community participation in decisions of collective interest, must be permanently pursued and planned by all, considering its importance in achieving the goals set by educational institutions.

keywords: People management; Educational administration; Collective work.

.

BRAZILIAN AIRPORT GRANTS, FINANCIAL HEALTH AND REGULATORY PRACTICE: An application of the Fleuriet model

Eduardo Da Silva Pereira, Carlos Henrique Rocha

Abstract

This article analyzes the financial health of Brazilian airports of the 2nd round of concession with the Fleuriet model. In this round were granted the airports of Guarulhos, Viracopos and Brasilia. The Fleuriet model has sectioned the current assets and liabilities accounts of the traditional balance sheet into erratic assets, cyclical assets, erratic liabilities and cyclical liabilities. Its main indicators were working capital, working capital requirements and cash balance. It is inferred that the three airports had poor financial health between 2013 and 2017. The concession rate had a significant weight in the cyclical liabilities of the airports, impacting the treasury balance. The results presented here may serve to improve regulatory practice.

Keywords: airport concessions, Fleuriet model, financial health