

## EDITORIAL

A gestão organizacional é complexa e proporciona diversos desafios às equipes de trabalho. Há de se perceber as necessidades e os anseios dos clientes, dos investidores, dos acionistas, da sociedade, dos colaboradores e deve-se estar atualizado, buscando inovar, manter-se competitivo e, ao mesmo tempo, colaborativo com a sustentabilidade e o compromisso social. Dentro desse escopo amplo e instigante, a Revista de Gestão em Análise [ReGeA] traz, em sua segunda edição de 2018, temas contemporâneos em diferentes áreas de abordagem da administração.

Assim, nesta edição, há onze artigos diferenciados, tanto sob a perspectiva da qualidade, como os assuntos abordados e o próprio rigor acadêmico; artigos que contribuem para o olhar da Academia e das próprias práticas que envolvem a gestão, perpassando discussões do mercado, da inovação e da cultura. Concomitantemente, a edição traz ainda três ensaios teóricos com elevada qualificação nas discussões e nas reflexões acerca das temáticas envolvidas.

Iniciou-se com o artigo “O impacto do marketing relacional e do entorno na fidelização dos estudantes mediado por satisfação: um estudo aplicado ao CCSO da UFMA”. No artigo em questão, verificou-se a utilidade da orientação para o estudante das IES, estudando a influência das práticas do Marketing Relacional na satisfação e na fidelização dos estudantes. O estudo foi desenvolvido a partir de uma amostra de 547 estudantes de graduação do Centro de Ciências Sociais (CCSO).

No segundo artigo, há a discussão do nível de satisfação dos discentes de administração com seus cursos e suas Instituições de Ensino Superior. Esse importante estudo que pode, inclusive, servir de base para outras IES replicarem, teve o objetivo de mensurar o grau de satisfação dos discentes em administração com seus cursos e suas Instituições de Ensino Superior da cidade de Mossoró, RN. Ao abordar temáticas como mercado de trabalho, estrutura das IESs e do curso, o estudo foi aplicado com alunos de duas IESs públicas e duas IESs privadas.

Na sequência, há o artigo: “Refletindo sobre a objetividade: uma experiência didática sobre o positivismo de Comte”. O artigo sistematizou uma forma de estudo da epistemologia positivista, propiciando um melhor aproveitamento didático-pedagógico aos estudantes. Já o quarto artigo “Reconhecidos e valorizados: a sedução nos ritos, rituais e cerimônias em uma agência bancária”, traz uma análise dos ritos, dos rituais e das cerimônias de uma agência bancária com o objetivo de compreender os significados que os membros dão aos recursos fotográficos e à entrevista com funcionários. Discutindo comportamento e desenvolvimento de pessoas, o artigo seguinte traz à pauta a temática instigante de investigação das competências gerenciais do papel de facilitador na atuação do gestor secretarial, na visão de um grupo de profissionais secretários executivos. Esse artigo intitula-se: “As competências gerenciais do papel de facilitador na atuação do gestor secretarial”.

O sexto e o sétimo artigos estão ligados à temática de marketing, em que o primeiro aborda o “Consumo infantil: a influência dos pares na consciência de marca, na relação com a marca e na lealdade à marca”, e o seguinte contempla as “Reflexões sobre os aspectos simbólicos das marcas sob a ótica da teoria institucional”. Se, no primeiro, tem-se a importante discussão da marca e da conexão com influenciadores para crianças; no segundo texto, há a discussão institucional da marca como estratégia.

Na sequência, há um artigo que discute economia “Por que compartilhar? um estudo sobre a economia compartilhada na cidade de Fortaleza”. Um tema muito atual, pois tem impacto sobre a mobilidade urbana e as formas de viver em grandes cidades. Tem o objetivo de compreender as motivações e as atitudes dos usuários acerca do uso do sistema de bicicletas compartilhadas na cidade de Fortaleza. No nono artigo, tem-se a discussão acerca do “Investimento em ciência, tecnologia e inovação no Brasil: uma avaliação dos egressos da rede nordeste de biotecnologia”. O estudo apresenta importante conclusão, pois se verifica que o programa de doutorado impacta,

positivamente, na produção do conhecimento e dada a natureza e a missão da RENORBIO, realiza a difusão do conhecimento, assim o argumento da hélice tríplice encontra respaldo empírico para continuar angariando novas injeções de recursos públicos ou privados.

O décimo artigo “Gerenciamento além dos lucros: controle contábil em uma entidade sem fins lucrativos” busca conhecer como Entidades de Terceiro Setor se mantêm, seus registros, controle e prestação de contas de seus recursos, analisando uma Instituição como caso. O último artigo da revista discute a “Aplicação de ferramentas *lean* no setor de logística: um estudo de caso”, o qual teve como objetivo analisar melhorias no nível de serviço logístico de uma empresa a partir da aplicação das ferramentas *lean*.

Por fim, a segunda seção da ReGeA dá ênfase a discussões e a reflexões sedimentadas em três ensaios teóricos, com diferentes temáticas, em que são enfatizados: “Cachaça sob uma perspectiva histórica, cultural e simbólica”; “Etnografia em marketing: uma visão antropológica nos estudos do consumo” e “Resiliência em sistemas de varejo urbano”.

A ReGeA, em nome de toda a sua equipe editorial e convidados, agradece a confiança dos autores e dos pesquisadores que destinaram seus trabalhos para a nossa publicação, bem como os avaliadores que contribuíram para a qualidade e a clareza dos estudos que integram esta edição. Por último, aos Membros do Conselho Editorial que, de forma colaborativa, estão consolidando o periódico no cenário de publicações científicas, permeado por ética e compromisso com a ciência.

O nosso agradecimento e estima.

Ademais, desejamos que a leitura dos trabalhos apresentados proporcione reflexões, questionamentos, aprendizados e, principalmente, motivação para ir além em nossas pesquisas e estudos.

*Cláudia de Salles Stadtlober*  
Editor Convidado – Edição 2018|2

*Arnaldo F. M. Coelho | Laodicéia A. Weersma*  
Editores da Revista Gestão em Análise – ReGeA

## EDITORIAL

Organizational management is complex and provides several challenges to work teams. The needs and desires of customers, investors, shareholders, society and employees must be understood and updated, seeking to innovate, remain competitive and, at the same time, collaborative with sustainability and social commitment. Within this broad and instigating scope, the Journal of Management in Analysis [ReGeA] brings, in its second edition of 2018, contemporary themes in different areas of management approach.

Thus, in this edition, there are eleven differentiated articles, both from the perspective of quality, as the subjects addressed and the proper and academic rigor; these articles contribute to the Academy's eyes and the practices that evolve management, permeating discussions of the market, innovation and culture. At the same time, the edition also brings three theoretical essays with high qualification in the discussions and reflections on the surrounding themes.

It began with the article "The impact of relational marketing and the environment on student loyalty mediated by satisfaction: a study applied to the CCSO of UFMA". In the article in question, it was verified the usefulness of orientation for HE students, studying the influence of Relational Marketing practices on student satisfaction and loyalty. The study was developed from a sample of 547 undergraduate students from the Social Sciences Center (CCSO).

In the second article, there is the discussion of the level of satisfaction of the administration students with their courses and their Institutions of Higher Education. This important study, which can even serve as a basis for other HEIs to replicate, had the objective of measuring the degree of satisfaction of the students in administration with their courses and their Institutions of Higher Education in the city of Mossoró, RN. The study was carried out with students from two public HEIs and two private HEIs.

Next, there is the article: "Reflecting on objectivity: a didactic experience on Comte's positivism". The article systematized a form of study of positivist epistemology, allowing a better didactic-pedagogical utilization to the students. The fourth article, "Recognized and Valued: Seduction in Rituals, Rituals and Ceremonies in a Banking Agency", provides an analysis of the rites, rituals and ceremonies of a bank branch in order to understand the meanings members give to photographic resources and interviewing employees. Discussing behavior and people's development, the following article brings to the agenda the exciting topic of investigation of the managerial competencies of the role of facilitator in the work of the secretarial manager, in the vision of a group of professional executive secretaries. This article is entitled: "The managerial competencies of the role of the facilitator in the work of the secretarial manager".

The sixth and seventh articles are related to the marketing theme, in which the first deals with "Child consumption: the influence of peers in brand awareness, brand relation and brand loyalty", and the following refers to "Reflections on the symbolic aspects of brands from the point of view of institutional theory". If, in the former, there is the important discussion of the brand and the connection with influencers for children; in the latter, there is the institutional discussion of the brand as strategy.

Following, there is an article that discusses economics "Why share? a study on the shared economy in the city of Fortaleza". A very current theme, as it has an impact on urban mobility and the ways of living in large cities. It aims to understand the motivations and attitudes of users about the use of the shared bicycle system in the city of Fortaleza. In the ninth article, we discuss the "Investment in science, technology and innovation in Brazil: an evaluation of the graduates of the northeastern biotechnology network". The study presents an important conclusion, since it is verified that the doctoral program has a positive impact on the production of knowledge and given the

nature and mission of RENORBIO, it carries out the diffusion of knowledge, so the argument of the triple helix finds empirical support to continue raising injections of public or private resources.

The tenth article “Management beyond profits: accounting control in a non-profit entity” seeks to know how Third Party Entities maintain their records, control and accountability of their resources, analyzing an Institution as a case. The last article of the magazine discusses the “Application of lean tools in the logistics sector: a case study”, which aimed to analyze improvements in the level of logistics service of a company from the application of lean tools.

Finally, the second section of ReGeA emphasizes discussions and reflections based on three theoretical essays, with different themes, in which they are emphasized: “Cachaça from a historical, cultural and symbolic perspective”; “Ethnography in marketing: an anthropological view in the studies of consumption” and “Resilience in urban retail systems”.

ReGeA, on behalf of all its editorial staff and guest writers thanks the authors and researchers for their trust in the publication, as well as the evaluators who contributed to the quality and clarity of the studies included in this edition. Lastly, to the members of the Editorial Board who, in a collaborative way, are consolidating the journal in the scenario of scientific publications, based upon ethics and commitment to science.

We hope that the reading of this work will provide reflections, questions, learning and, mainly, that it will enhance motivation to go beyond research and studies.

Our special thanks to:

*Cláudia de Salles Stadlober*  
Guest Editor - Edition 2018

*Arnaldo F. M. Coelho | Laodicéia A. Weersma*  
Editors of the Journal Management in Analysis - ReGeA

## EDITORIAL

La gestión organizacional es compleja y los conjuntos de trabajo proporcionan diversos desafíos. Es necesario percibir las necesidades y aspiraciones de los clientes, de los inversionistas, de los accionistas, de la sociedad, de los colaboradores y hay que estar actualizado, buscando innovar y mantenerse competitivo y al mismo tiempo colaborativo, con sustentabilidad y compromiso social. Dentro de este fin amplio y estimulante, la Revista de Gestión en Análisis [ReGeA] presenta su segunda edición de 2018, con temas contemporáneos en diferentes áreas de abordaje de la administración.

Así, esta edición trae once artículos diferenciados tanto bajo a la perspectiva de cualidad, como los asuntos abordados y el propio y rigor académico; artículos que contribuyen para la mirada de la academia y de las propias prácticas que evolucionan la gestión, pasando más adelante por discusiones del mercado, de la innovación y de la cultura. Concomitante, la edición presenta aún tres ensayos teóricos en elevada cualificación en las discusiones y reflexiones sobre las temáticas envolventes.

Iniciamos con el artículo “El impacto del marketing relacional y del entorno en la fidelización de los estudiantes mediado por la satisfacción: un estudio aplicado al CCSO de la UFMA”, el presente estudio verificó la utilidad de la orientación para el estudiante de las IES, estudiando la influencia de las prácticas del Marketing Relacional en la satisfacción y fidelización de los estudiantes, el estudio fue desarrollado con una muestra de 547 estudiantes de graduación del Centro de Ciencias Sociales (CCSO).

En el segundo artículo, tenemos la discusión sobre el “Nivel de satisfacción de los discentes de administración con sus cursos y sus Instituciones de Enseñanza Superior”. Ese importante estudio, que incluso puede ser la base para la implantación de otras IES, tuvo el objetivo de mensurar el grado de satisfacción de los discentes en administración con sus Instituciones de Enseñanza Superior de la ciudad de Mossoró, RN. Abordando temáticas como mercado de trabajo, estructura de las IES y del curso, el estudio fue aplicado con alumnos de dos IES públicas e dos IES privadas.

En la secuencia tenemos el artículo “Reflexionando sobre la objetividad: una experiencia didáctica sobre el positivismo de Comte”. El artículo sistematizó una forma de estudio epistemológica positivista, propiciando un mejor aprovechamiento didáctico-pedagógico de los estudiantes. El cuarto artículo “Reconocidos y valorados: la seducción en los ritos, rituales y ceremonias en una agencia bancaria”; presenta un análisis de los ritos, rituales y ceremonias de una agencia bancaria con el objetivo de comprender los significados que los miembros atribuyen a los recursos fotográficos y la entrevista con funcionarios. Discutiendo comportamientos y desarrollo de personas, el artículo siguiente trae a la pauta la temática estimulante de investigación de las competencias gerenciales del papel de facilitador en la actuación de gestor secretarial, en la visión de un grupo de profesionales Secretarios Executivos. Ese artículo se intitula: Las competencias gestionales del papel de facilitador en la actuación del gestor secretarial.

El sexto y séptimo están relacionados a la temática de marketing, el primero aborda el “Consumo infantil: la influencia de los pares en la consciencia de marca, en la relación con la marca y en la lealtad a la marca” y, el siguiente, contempla las “Reflexiones sobre los aspectos simbólicos de las marcas bajo la óptica de la teoría institucional”. Se en el primero tenemos una importante discusión sobre la marca y su conexión e influencia entre los niños, en el segundo texto vemos la discusión institucional de la marca como estrategia

En la secuencia tenemos un artículo que discute economía “¿Por qué compartir? Un estudio sobre la economía compartida en la ciudad de Fortaleza”. Un tema muy actual, pues, tiene

impacto sobre la movilidad urbana y las formas de vivir en grandes ciudades, tiene el objetivo de comprender las motivaciones y actitudes de los usuarios sobre el uso de los sistemas de bicicletas compartimentadas en la ciudad de Fortaleza. Y, en el nono artículo, presenta la discusión sobre el “Inversión en ciencia, tecnología e innovación en el Brasil: una evaluación de los egresos de la red nordeste de biotecnología”. El estudio presenta importante conclusión, pues verificase que el programa de doctorado impacta positivamente en la producción de conocimiento y, dada la naturaleza y misión de la RENORBIO, realiza la difusión del conocimiento, así el argumento de la hélice tríplice encuentra respaldo empírico para continuar obteniendo nuevas inyecciones de recursos públicos y privados.

El décimo artículo, “Gerenciamiento además de los lucros: controle financiero en una entidad sin fines lucrativos”, busca conocer como Entidades de Tercero Sector se mantienen, sus registros, controle y la prestación de cuentas de sus recursos, analizando una Institución como caso. Y, el último artículo de la revista discute la “Aplicación de herramientas *lean* en el sector de logística: un estudio de caso”. El mismo tuvo como objetivo analizar mejoras en nivel de servicios logísticos de una empresa a partir de la aplicación de las herramientas *lean*.

Por fin, la segunda sección de la ReGeA enfatiza las discusiones y reflexiones sedimentadas en tres ensayos teóricos, con diferentes temáticas, donde son enfatizados: “Cachaza bajo una perspectiva histórica, cultural y simbólica”; “Etnografía en marketing: una visión antropológica en los estudios del consumo” y “Resiliencia en sistemas del sector minorista urbano”

La ReGeA, en nombre de toda su equipo editorial y invitados, agradece la confianza de los autores y investigadores que destinaron sus trabajos a nuestra publicación, bien como los evaluadores que contribuyeron para la cualidad y clareza de los estudios que integran esa edición. Y, por último, a los Miembros del Consejo Editorial que de forma colaborativa están consolidando el periódico en el panorama de publicaciones científicas permeado por ética y compromiso con la ciencia.

*Cláudia de Salles Stadlober*  
Editor Invitado – Edición 2018|2

*Arnaldo F. M. Coelho | Laodicéia A. Weersma*  
Editores de la Revista Gestión en Análisis – ReGeA