

PRETEXTO

Publicação Trimestral da
FACE/FUMEC

ISSN 1517-672 X (Revista impressa)

VOLUME XVIII | N 1 | JAN/MAR | 2017

ISSN 1984-6983 (Revista online)



FUNDAÇÃO MINEIRA DE EDUCAÇÃO E CULTURA

FUMEC



Presidente:

Prof. Antônio Carlos Diniz Murta

UNIVERSIDADE FUMEC

Reitor:

Prof. Dr. Fernando de Melo Nogueira

Vice-Reitor e Pró-Reitor de Graduação:

Prof. Guilherme Guazzi Rodrigues

Pró-Reitora de Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão:

Profa. Dra. Maria Lectícia Firpe Penna

Pró-Reitor de Planejamento e Administração:

Prof. Márcio Dario da Silva

FACE – FUMEC

Diretor Geral:

Prof. Marco Túlio de Freitas

Diretor de Ensino:

Profa. Renata de Sousa da Silva Tolentino

FICHA TÉCNICA

Endereço para correspondência

FACE-FUMEC - R. Cobre, 200 | Cruzeiro | 30310-190

Belo Horizonte-MG

Site | www.fumec.br

Email | pretexto@fumec.br

REVISTA PRETEXTO

Editores: Prof. Dr. Alexandre Teixeira Dias – Editor-Chefe

Prof. Dr. Cid Gonçalves Filho

CONSELHO EDITORIAL

Alexandre Teixeira Dias	Universidade FUMEC (Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil)
Astor Eugênio Hexsel	Universidade do Vale do Rio dos Sinos (São Leopoldo, Rio Grande do Sul, Brasil)
Cid Gonçalves Filho	Universidade FUMEC (Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil)
Cláudia Rosa Acevedo	Centro Universitário das Faculdades Metropolitanas Unidas (São Paulo, São Paulo, Brasil)
Daniel Jardim Pardini	Universidade FUMEC (Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil)
Edmilson Lima	Universidade Nove de Julho (São Paulo, São Paulo, Brasil)
Guilherme Cunha Malafaia	Universidade de Caxias do Sul (Caxias do Sul, Rio Grande do Sul, Brasil)
Hilka Vier Machado	Universidade Estadual de Maringá (Maringá, Paraná, Brasil)
Jersone Tasso Moreira Silva	Universidade FUMEC (Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil)
Márcio Augusto Gonçalves	Universidade Federal de Minas Gerais (Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil)
Maria Aparecida Gouvea	Universidade de São Paulo (São Paulo, São Paulo, Brasil)
Pelayo Munhoz Olea	Universidade de Caxias do Sul (Caxias do Sul, Rio Grande do Sul, Brasil)
Ricardo Teixeira Veiga	Universidade Federal de Minas Gerais (Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil)
Simone Vasconcelos Galina	Universidade de São Paulo (Ribeirão Preto, São Paulo, Brasil)
Suzana Braga Rodrigues	Universidade FUMEC (Belo Horizonte, Minas Gerais, Brasil)

MISSÃO

A Revista Pretexto, publicada trimestralmente, é uma iniciativa da FACE-FUMEC com a finalidade de publicar e disseminar pesquisas empíricas e ensaios, já finalizados ou em fase de finalização, de modo a disseminar conhecimento. Também visa a criar um debate e a contribuir para a formação de gestores e para seu desenvolvimento.

PRETEXTO, v. XVIII, n. 1, 2017 -_ Belo Horizonte

Face-Fumec, 2017

v; ilust. 21x28 cm

Trimestral

ISSN 1517-672x

1. Administração - Periódicos. 2. Informática - Periódicos. 3. Contabilidade - Periódicos. I Face-Fumec, ed.

EDITORIAL

Prezados leitores

O primeiro artigo, de autoria de SIMONE ALVES PACHECO DE CAMPOS, ELIETE DOS REIS LEHNHART, MARIA IVETE TREVISAN FOSSÁ e LAÉRCIO ANDRÉ GASSEN BALSAN, aborda a hierarquia dos valores relativos ao trabalho em uma instituição pública de ensino superior. No segundo artigo, ELIANA MARCIA MARTINS FITTIPALDI TORGA, FRANCISCO VIDAL BARBOSA e BRUNO PÉREZ FERREIRA investigam, mediante a utilização das técnicas de duração e convexidade, qual é o risco das operações de microcrédito realizadas por bancos governamentais brasileiros, sob a perspectiva da gestão de risco de crédito.

MARCIO OLIVEIRA MOTA, ANA AUGUSTA FERREIRA FREITAS, FELIPE GERHARD, SIMONY RODRIGUES MARINS e LUCAS LOPES FERREIRA SOUZA, autores do terceiro artigo, identificaram, em pesquisa acerca da produção de trabalhos no campo de marketing de serviços, baixa originalidade dos estudos nacionais, ausência de posicionamento teórico nos trabalhos, declínio da produção acadêmica e forte ligação entre marketing de serviços e áreas de marketing de relacionamento e comportamento do consumidor. Tais resultados podem servir de referência para o desenvolvimento de novas pesquisas nessa temática.

No quarto artigo, que versa sobre discriminação contra consumidores de baixa renda, PAULA OLIVEIRA DO ESPÍRITO SANTO e MARCUS WICOX HEMAIS exploraram como ocorre e quais são as reações de consumidores de baixa renda que sofrem discriminação em ambientes varejistas, e apresentam como resultado diferentes reações de tais consumidores frente à discriminação por parte de vendedores.

PAULA RENATA BLONKOSKI, RICARDO ADRIANO ANTONELLI e SANDRO CESAR BORTOLUZZI desenvolveram uma análise bibliométrica e sistêmica da literatura científica internacional sobre a temática da Contabilidade Gerencial, trazendo uma contribuição relevante para os pesquisadores do tema, principalmente quanto à identificação de lacunas temáticas para o desenvolvimento de novas pesquisas.

No sexto artigo, ANDRÉ LUÍS JANZKOVSKI CARDOSO, IVÂNIA FREIRE DA SILVA e NATHÁLIA PROCHNOW NAGAI apresentam um panorama das publicações no SEMEAD, sobre recursos humanos (2000 a 2007) e gestão de pessoas (2008 a 2013), a partir de análise multimétodo qualitativa e quantitativa usando bibliometria e sociometria. Assim como o artigo anterior, os resultados do sexto artigo podem contribuir para a identificação de oportunidades de pesquisas que possam incrementar ainda mais a relevância da já rica área temática do trabalho.

No último artigo deste número, de autoria de NATÁLIA CORDEIRO ZANIBONI e ALESSANDRA DE ÁVILA MONTINI, considerando a carteira de empresas inovadoras que formam o Índice de Inovação Innoscience (carteira 3i), e utilizando dados de julho/2007 a setembro/2014, notou-se que a economia afeta as empresas inovadoras de uma maneira menos severa quando comparada ao mercado e verificou-se que as médias dos retornos do índice Ibovespa e da carteira 3i não foram diferentes para o período estudado.

Caros leitores, esperamos que a leitura dos artigos seja proveitosa e agradável e que os resultados das pesquisas apresentadas sirvam de base para o desenvolvimento de novos trabalhos.

Prof. Dr. Alexandre Teixeira Dias
Prof. Dr. Cid Gonçalves Filho
Editores

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v18i1.5221>

SUMÁRIO

EDITORIAL	3	
VALORES RELATIVOS AO TRABALHO EM UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA DE ENSINO SUPERIOR	11	SIMONE ALVES PACHECO DE CAMPOS, ELIETE DOS REIS LEHNHART, MARIA IVETE TREVISAN FOSSÁ, LAÉRCIO ANDRÉ GASSEN BALSAN
ANÁLISE DE RISCO DAS OPERAÇÕES DE MICROCRÉDITO	28	ELIANA MARCIA MARTINS FITTIPALDI TORGA, FRANCISCO VIDAL BARBOSA, BRUNO PÉREZ FERREIRA
PESQUISA CIENTÍFICA EM MARKETING DE SERVIÇOS NO BRASIL	47	MARCIO OLIVEIRA MOTA, ANA AUGUSTA FERREIRA FREITAS, FELIPE GERHARD, SIMONY RODRIGUES MARINS, LUCAS LOPES FERREIRA SOUZA
DISCRIMINAÇÃO CONTRA CONSUMIDORES DE BAIXA RENDA	64	PAULA OLIVEIRA DO ESPÍRITO SANTO, MARCUS WICOX HEMAIS
CONTABILIDADE GERENCIAL: ANÁLISE BIBLIOMÉTRICA E SISTÊMICA DA LITERATURA CIENTÍFICA INTERNACIONAL	80	PAULA RENATA BLONKOSKI, RICARDO ADRIANO ANTONELLI, SANDRO CESAR BORTOLUZZI
UM PANORAMA DOS ESTUDOS SOBRE GESTÃO DE PESSOAS ENTRE 2000-2013	100	ANDRÉ LUÍS JANZKOVSKI CARDOSO, IVÂNIA FREIRE DA SILVA, NATHÁLIA PROCHNOW NAGAI
O EFEITO DO AMBIENTE MACROECONÔMICO EM EMPRESAS INOVADORAS	120	NATÁLIA CORDEIRO ZANIBONI, ALESSANDRA DE ÁVILA MONTINI

GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO

VALORES RELATIVOS AO TRABALHO EM UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA DE ENSINO SUPERIOR

SIMONE ALVES PACHECO DE CAMPOS, ELIETE DOS REIS LEHNHART,
MARIA IVETE TREVISAN FOSSÁ, LAÉRCIO ANDRÉ GASSEN BALSAN

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v18i1.2456>

Este estudo teve como objetivo identificar como se estrutura a hierarquia dos valores relativos ao trabalho em uma instituição pública de ensino superior. Para tanto, realizou-se uma pesquisa descritiva, de caráter quantitativo, cujos resultados demonstraram que os valores se encontram hierarquizados segundo a seguinte estrutura: Estabilidade e Realização no Trabalho, Relações Sociais e Prestígio. As mulheres diferiram dos homens em relação à ênfase na busca por realização e estabilidade. Indivíduos com idade superior à idade média buscam sucesso profissional e poder de influência, concomitantemente com a manutenção de relações sociais positivas no trabalho. Servidores com mais tempo de cargo buscam a realização no trabalho. Por fim, a realização desta pesquisa forneceu importantes contribuições à gestão considerando que, a partir da compreensão dos valores relativos ao trabalho as organizações podem direcionar seus esforços e práticas à manutenção de um ambiente de trabalho voltado à realização das metas dos seus funcionários.

MARKETING

PESQUISA CIENTÍFICA EM MARKETING DE SERVIÇOS NO BRASIL

MARCIO OLIVEIRA MOTA, ANA AUGUSTA FERREIRA FREITAS, FELIPE GERHARD, SIMONY RODRIGUES MARINS, LUCAS LOPES FERREIRA SOUZA

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v18i1.2831>

Este estudo objetiva investigar a produção no campo de marketing de serviços no Brasil. Para isto foi realizado um estudo exploratório de caráter qualitativo e quantitativo por meio de um levantamento bibliométrico. Foram analisados 206 artigos publicados nos congressos EnANPAD e EMA e em periódicos A2 e B1 Qualis/Capes nacionais no ano de 2013. Os objetivos específicos são: 1) levantar a evolução histórica do marketing de serviços no Brasil, por meio da análise dos principais artigos produzidos, de maneira a erigir o estado da arte do tema; 2) identificar as principais categorias teóricas pesquisadas e; 3) sugerir tendências de estudo à área com base na produtividade nacional, observando-se, igualmente, o contexto internacional. Dentre os achados destacam-se: baixa originalidade dos estudos nacionais, ausência de posicionamento teórico nos trabalhos, declínio da produção acadêmica e forte ligação entre marketing de serviços e áreas de marketing de relacionamento e comportamento do consumidor. Ao final, são observadas tendências para pesquisas futuras.

FINANÇAS

ANÁLISE DE RISCO DAS OPERAÇÕES DE MICROCRÉDITO

ELIANA MARCIA MARTINS FITTIPALDI TORGA, FRANCISCO VIDAL BARBOSA, BRUNO PÉREZ FERREIRA

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v18i1.2555>

No Brasil, o microcrédito tem sido aplicado para o combate à pobreza e estímulo ao crescimento e desenvolvimento econômico. É uma operação de crédito que constitui um dos temas relevantes estudados pela área da administração financeira. Esta pesquisa buscou investigar mediante a utilização das técnicas de duração e convexidade, qual é o risco das operações de microcrédito realizadas por bancos governamentais brasileiros e abordou o tema com relação à gestão de risco de crédito. Este estudo verificou que as oscilações nas taxas constituem um risco, que pode causar problemas nos resultados financeiros das Instituições de Microfinanças se os retornos obtidos no cumprimento das obrigações contratadas passarem a ser insuficientes. As parcerias institucionais com agências de desenvolvimento podem se constituir um importante fator para garantir a concessão de crédito. Sugerem-se novos estudos para a análise das regulamentações do setor, os métodos de concessão e a avaliação de risco das operações.

MARKETING

DISCRIMINAÇÃO CONTRA CONSUMIDORES DE BAIXA RENDA

PAULA OLIVEIRA DO ESPÍRITO SANTO, MARCUS WICOX HEMAIS

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v18i1.2851>

Diferentes autores indicam que empresas dedicadas a vender a consumidores de baixa renda deveriam adaptar produtos e serviços para mais bem atendê-los. O que se percebe, entretanto, no Brasil, é uma realidade diferente. Isso ocorre porque empresas têm preconceito em atender esses consumidores, que se sentem discriminados em ambientes varejistas. O presente estudo tem por objetivo explorar como ocorre e quais são as reações de consumidores de baixa renda que sofrem discriminação em ambientes varejistas. Com base em 18 entrevistas em profundidade, foi possível detectar elementos que diferenciam consumidores de baixa renda em ambientes varejistas, levando a sua discriminação. Apesar da discriminação, diferentes reações foram tomadas pelos entrevistados, para confrontar vendedores que os destratarem. A discriminação resulta em os entrevistados mudarem a forma de se relacionar com varejistas, para evitar nova discriminação. As conclusões discutem a visão romantizada da literatura de marketing sobre a relação entre consumidores de baixa renda e empresas.

CIÊNCIAS CONTÁBEIS

CONTABILIDADE GERENCIAL: ANÁLISE BIBLIOMÉTRICA E SISTÊMICA DA LITERATURA CIENTÍFICA INTERNACIONAL

PAULA RENATA BLONKOSKI, RICARDO ADRIANO ANTONELLI, SANDRO CESAR BORTOLUZZI

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v18i1.2857>

Esta pesquisa analisa a situação atual de desenvolvimento da contabilidade gerencial sob o viés da comunidade científica, por meio do instrumento de pesquisa ProKnow-C para seleção dos artigos, análise bibliométrica e sistêmica. Os principais resultados são: (i) os autores mais prolíficos foram Kari Lukka, Jonas Gerdin e Roger Burrit; (ii) Reino Unido e Austrália são as principais origens dos autores; (iii) Management Accounting Research e Accounting Organizations and Society são os periódicos de maior destaque; (iv) na maioria dos estudos não é explicitado o enquadramento metodológico; (v) planejamento estratégico, sistemas de informações gerenciais, teoria da prática e teoria institucional foram as principais teorias/conceitos utilizados nos estudos; e (vi) 41% dos estudos analisados utilizam a abordagem econômica, 39% a abordagem social e 20% a abordagem comportamental. Conclui-se que o trabalho apresenta um panorama sobre contabilidade gerencial e contribui com futuras pesquisas sobre o tema, importante para a gestão das organizações.

ESTRATÉGIA

O EFEITO DO AMBIENTE MACROECONÔMICO EM EMPRESAS INOVADORAS

NATÁLIA CORDEIRO ZANIBONI, ALESSANDRA DE ÁVILA MONTINI

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v18i1.4150>

A inovação vem sendo um elemento decisivo no desempenho financeiro das empresas e fortalece sua permanência no mercado. Algumas empresas aumentaram seus investimentos em inovação durante crises econômicas e tiveram um desempenho melhor no período pós-crise. Este artigo tem como objetivo principal verificar se fatores macroeconômicos afetam determinadas empresas inovadoras de forma menos severa do que afetam o mercado (empresas do índice Ibovespa). Considerando a carteira de empresas inovadoras que formam o Índice de Inovação Innoscience (carteira 3i), e utilizando dados de julho/2007 a setembro/2014, notou-se que a economia afeta as empresas inovadoras de uma maneira menos severa quando comparada ao mercado. Como objetivo secundário, este artigo busca verificar se o retorno das ações destas empresas inovadoras é maior do que o retorno do Ibovespa. Verificou-se que as médias dos retornos do índice Ibovespa e da carteira 3i não foram diferentes para o período estudado.

GESTÃO DE PESSOAS E RELAÇÕES DE TRABALHO

UM PANORAMA DOS ESTUDOS SOBRE GESTÃO DE PESSOAS ENTRE 2000-2013

ANDRÉ LUÍS JANZKOVSKI CARDOSO, IVÂNIA FREIRE DA SILVA, NATHÁLIA PROCHNOW NAGAI

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v18i1.3615>

Este estudo apresenta um panorama das publicações no SEMEAD, sobre recursos humanos (2000 a 2007) e gestão de pessoas (2008 a 2013), a partir de análise multimétodo qualitativa e quantitativa usando bibliometria e sociometria. Busca identificar a situação presente, em termos de temáticas estudadas, coautoria e coprodução das publicações e propor reflexões para o futuro em termos de contribuições teóricas e práticas. O uso de análises qualitativa e quantitativa é um diferencial do artigo, pois leva a uma complementaridade de visões sobre o fenômeno estudado. Os resultados indicam: (1) aumento no número de autorias por artigo e no número de citações a artigos científicos; (2) ampliação da rede de coautorias e de coprodução com o surgimento de IES desempenhando papéis intermediadores na produção do conhecimento; (3) concentração de autores e IES e uma dispersão de temáticas; (4) prevalência de abordagem teórico-empírica e métodos qualitativos, calcados em estudos de caso.

EDITORIAL

Dear readers

The first paper, authored by SIMONE ALVES PACHECO DE CAMPOS, ELIETE DOS REIS LEHNHART, MARIA IVETE TREVISAN FOSSÁ and LAÉRCIO ANDRÉ GASSEN BALSAN, approaches the work value's hierarchical structure in a public university. At the second paper ELIANA MARCIA MARTINS FITTIPALDI TORGA, FRANCISCO VIDAL BARBOSA and BRUNO PÉREZ FERREIRA investigate, by using the techniques of duration and convexity, which is the risk of microcredit operations performed by banks Brazilian government raised the issue with respect to the management of credit risk.

MARCIO OLIVEIRA MOTA, ANA AUGUSTA FERREIRA FREITAS, FELIPE GERHARD, SIMONY RODRIGUES MARINS and LUCAS LOPES FERREIRA SOUZA, authors of the third paper, highlight the low originality of the Brazilian studies, the lack of theoretical positioning, a decline of the number of papers in the field of marketing services and high bonds between relationship marketing and consumer behavior.

The fourth paper approaches discrimination against low income consumers, authored by PAULA OLIVEIRA DO ESPÍRITO SANTO and MARCUS WICOX HEMAIS, and explore how discrimination occurs in retail environments and what reactions low income consumers have.

PAULA RENATA BLONKOSKI, RICARDO ADRIANO ANTONELLI and SANDRO CESAR BORTOLUZZI analyzes the current landscape of management accounting development under scientific community tendency, to select articles, bibliometric and systemic analysis.

In the sixth paper, ANDRÉ LUÍS JANZKOVSKI CARDOSO, IVÂNIA FREIRE DA SILVA and NATHÁLIA PROCHNOW NAGAI presents an overview of human resources (2000 to 2007) and people management (2008-2013) articles published at SEMEAD using bibliometric, sociometric and qualitative analyzes.

Closing this issue, NATÁLIA CORDEIRO ZANIBONI and ALESSANDRA DE ÁVILA MONTINI main goal is to verify if macroeconomic factors affect certain innovative companies in a less severe form when compared with market influences (Ibovespa companies). Considering the innovative companies portfolio that form the Innoscience Innovation Index (portfolio 3i), and using data from July/2007 to September/2014, it was noted that the economy affects innovative companies in a less aggressive way when compared to the market.

Dear readers, we hope that the reading of the articles be fruitful and enjoyable and that the results of research presented serve as a basis for the development of new works.

Prof. Dr. Alexandre Teixeira Dias
Prof. Dr. Cid Gonçalves Filho
Editors

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v18i1.5221>

CONTENTS

EDITORIAL	3	
WORK VALUES IN A FEDERAL EDUCATIONAL INSTITUTION	11	SIMONE ALVES PACHECO DE CAMPOS, ELIETE DOS REIS LEHNHART, MARIA IVETE TREVISAN FOSSÁ, LAÉRCIO ANDRÉ GASSEN BALSAN
RISK ANALYSIS OF MICROCREDIT'S OPERATIONS	28	ELIANA MARCIA MARTINS FITTIPALDI TORGA, FRANCISCO VIDAL BARBOSA, BRUNO PÉREZ FERREIRA
SERVICES MARKETING SCIENTIFIC RESEARCH IN BRAZIL	47	MARCIO OLIVEIRA MOTA, ANA AUGUSTA FERREIRA FREITAS, FELIPE GERHARD, SIMONY RODRIGUES MARINS, LUCAS LOPES FERREIRA SOUZA
DISCRIMINATION AGAINST LOW INCOME CONSUMERS	64	PAULA OLIVEIRA DO ESPÍRITO SANTO, MARCUS WICOX HEMAIS
MANAGERIAL ACCOUNTING: BIBLIOMETRIC AND SYSTEMIC ANALYSIS OF INTERNATIONAL SCIENTIFIC LITERATURE	80	PAULA RENATA BLONKOSKI, RICARDO ADRIANO ANTONELLI, SANDRO CESAR BORTOLUZZI
AN OVERVIEW OF STUDIES ON HUMAN RESOURCES BETWEEN 2000-2013	100	ANDRÉ LUÍS JANZKOVSKI CARDOSO, IVÂNIA FREIRE DA SILVA, NATHÁLIA PROCHNOW NAGAI
THE EFFECT OF MACROECONOMIC ENVIRONMENT ON INNOVATIVE COMPANIES	120	NATÁLIA CORDEIRO ZANIBONI, ALESSANDRA DE ÁVILA MONTINI

HUMAN RESOURCES MANAGEMENT AND WORKPLACE RELATIONS

WORK VALUES IN A FEDERAL EDUCATIONAL INSTITUTION

SIMONE ALVES PACHECO DE CAMPOS, ELIETE DOS REIS LEHNHART,
MARIA IVETE TREVISAN FOSSÁ, LAÉRCIO ANDRÉ GASSEN BALSAN

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v18i1.2456>

This study aims to identify work values' hierarchical structure in a public university. Therefore, we carried out a descriptive and quantitative research. It was observed that the values are prioritized according to the following structure: Stability and Performance at Work, Social Relations and prestige. Employees older than the average age seek professional success and power of influence, concurrently with the maintenance of positive social relationships at work. Employees with tenure higher tend to value the pursuit of fulfillment at work. This research provided important contributions to management whereas, from the understanding of work values organizations can target their efforts and practices to maintain a work environment focused on the employees' goal achievement.

MARKETING

SERVICES MARKETING SCIENTIFIC RESEARCH IN BRAZIL

MARCIO OLIVEIRA MOTA, ANA AUGUSTA FERREIRA FREITAS, FELIPE GERHARD, SIMONY RODRIGUES MARINS, LUCAS LOPES FERREIRA SOUZA

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v18i1.2831>

This study aims to investigate the pattern of publications of services marketing in Brazil. An exploratory qualitative and quantitative research was carried out through appropriate bibliometric measures. We analysed 206 papers published on EnANPAD and EMA conferences and on A2 and B1 Qualis/Capes Brazilian journals since 1965. The specific objectives are to: 1) present the historical evolution of the field of services marketing through the analysis of the most prestigious journals in Brazil in order to bring up the state of art; 2) identify the main theoretical categories of Services Marketing; and 3) suggest trends to this body of literature in Brazil in comparison to the international context. Given the above shortcomings, we highlight the low originality of the Brazilian studies, the lack of theoretical positioning, a decline of the number of papers in the field and high bonds between relationship marketing and consumer behavior. Moreover, we present theoretical trends in order to contribute towards future researches.

FINANCE

RISK ANALYSIS OF MICROCREDIT'S OPERATIONS

ELIANA MARCIA MARTINS FITTIPALDI TORGA, FRANCISCO VIDAL BARBOSA, BRUNO PÉREZ FERREIRA

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v18i1.2555>

In Brazil, microcredit has been applied to fighting poverty and stimulating economic growth and development. It is a loan that is one of the important issues studied by the area of financial management. This research aimed to investigate by using the techniques of duration and convexity, which is the risk of microcredit operations performed by banks Brazilian government raised the issue with respect to the management of credit risk. This study found that the rate fluctuations are a risk, which can cause problems in the financial results of Microfinance Institutions if the returns earned on the obligations contracted spend insufficient. Institutional partnerships with development agencies can be an important factor to ensure the provision of credit. Further studies are suggested for the analysis of industry regulations, methods of risk assessment and granting of operations.

MARKETING

DISCRIMINATION AGAINST LOW INCOME CONSUMERS

PAULA OLIVEIRA DO ESPÍRITO SANTO, MARCUS WICOX HEMAIS

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v18i1.2851>

Different authors state the companies devoted to selling to low income consumers should adapt products and services to better serve them. In truth, this reality is different in Brazil. This happens because companies have prejudice against these consumers, whom feel discriminated in retail environments. The present study aims to explore how discrimination occurs in retail environments and what reactions low income consumers have. Based on 18 in depth interviews, it was possible to identify elements that differentiated low income consumers in retail environments resulting in their discrimination. Despite the discrimination, different reactions were taken by interviewees, to confront store clerks that mistreated them. Discrimination results in low income consumers changing the way they relate to retailers. It can be concluded, therefore, that marketing literature romanticizes the relationship between these consumers and companies, giving little attention to the fact that discrimination is a present reality that needs to be addressed.

ACCOUNTING

MANAGERIAL ACCOUNTING: BIBLIOMETRIC AND SYSTEMIC ANALYSIS OF INTERNATIONAL SCIENTIFIC LITERATURE

PAULA RENATA BLONKOSKI, RICARDO ADRIANO ANTONELLI, SANDRO CESAR BORTOLUZZI

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v18i1.2857>

This search analyzes the current situation of management accounting development under scientific community tendency, to select articles, bibliometric and systemic analysis it was used the tool known as ProKnow-C. The main results are: (i) the most prolific authors were Kari Lukka, Jonas Gerdin and Roger Burrit; (ii) United Kingdom and Australia are the main nations where the authors come from; (iii) Accounting Research and Accounting Organizations and Society are the periodicals with greatest visibility; (iv) in most studies the methodological framework is not explained; (v) strategic planning, managed information systems, theory of practice and institutional theory were the main theories/concepts used in studies; and (vi) 41% of studies under analysis use the economic approach, 39% social approach and 20% behavioral approach. As a conclusion, the work shows an overview about managerial accountancy and contributes with future searches related to the theme, important to business management.

STRATEGY

THE EFFECT OF MACROECONOMIC ENVIRONMENT ON INNOVATIVE COMPANIES

NATÁLIA CORDEIRO ZANIBONI, ALESSANDRA DE ÁVILA MONTINI

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v18i1.4150>

Innovation has been a key element in financial performance of companies and strengthens their stay in the market. Some companies have increased their innovation investments during economic crises and performed better in the post-crisis period. This article has as main goal to verify if macroeconomic factors affect certain innovative companies in a less severe form than the market (Ibovespa companies). Considering the innovative companies portfolio that form the Innoscience Innovation Index (portfolio 3i), and using data from July/2007 to September/2014, it was noted that the economy affects innovative companies in a less aggressive way when compared to the market. This article has the secondary objective to verify if these innovative companies stock returns are greater than Ibovespa return. It was found that the average of Ibovespa returns and 3i portfolio were not different at the studied period.

HUMAN RESOURCES MANAGEMENT AND WORKPLACE RELATIONS

AN OVERVIEW OF STUDIES ON HUMAN RESOURCES BETWEEN 2000-2013

ANDRÉ LUÍS JANZKOVSKI CARDOSO, IVÂNIA FREIRE DA SILVA, NATHÁLIA PROCHNOW NAGAI

<http://dx.doi.org/10.21714/pretexto.v18i1.3615>

This study presents an overview of human resources (2000 to 2007) and people management (2008-2013) articles published at SEMEAD using bibliometric, sociometric and qualitative analyzes. Seeks to identify the current situation in terms of thematic studied, co-authored and co-production publications and propose reflections for the future in terms of theoretical and practical contributions. The results indicate: (1) an increase in the number of Authorship per article and the number of citations to scientific articles; (2) an expansion of the network of co-authorship and co-production with the emergence of intermediaries IES that play roles in the production of knowledge; (3) concentration of authors and IES with a scattering of thematic; (4) the prevalence of theoretical and empirical approach and qualitative methods, especially case studies.