

PRETEXTO

Publicação Trimestral da
FACE/FUMEC

ISSN 1517-672 X (Revista impressa)

VOLUME XI | N 4 | OUT / DEZ | 2010

ISSN 1984-6983 (Revista online)



Presidente:

Prof. Custódio Cruz de Oliveira e Silva

UNIVERSIDADE FUMEC

Reitor:

Prof. Antônio Tomé Loures

Vice-reitora:

Profa. Maria da Conceição Rocha

Pró-reitor de Ensino, Pesquisa e Extensão:

Prof. Eduardo Martins de Lima

Pró-reitor de Planejamento e Administração:

Prof. Roberto Uchôa Costa

FACE – FUMEC

Diretor Geral:

Prof. Ricardo José Vaz Tolentino

Diretor de Ensino:

Prof. Marco Túlio de Freitas

Diretor Administrativo-Financeiro:

Prof. Emiliano Vital de Souza

FICHA TÉCNICA

Revisão | Prof. Dr. Luiz Cláudio Vieira de Oliveira

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. Cid Gonçalves Filho
Prof. Dr. Luiz Cláudio Vieira de Oliveira
Prof. Dr. José Marcos Carvalho de Mesquita

CONSELHO EDITORIAL

Prof. Dr. Carlos Alberto Gonçalves | Universidade Fumec
Prof. Dr. José Edson Lara | Universidade Federal de Minas Gerais
Prof. Dr. Ricardo Teixeira Veiga | Universidade Federal de Minas Gerais
Profa. Dra. Suzana Braga Rodrigues | Universidade Fumec
Prof. Dr. Luiz Marcelo Antonialli | Universidade Federal de Lavras
Prof. Dr. Luiz Antônio Antunes Teixeira | Universidade Fumec
Prof. Dr. Gustavo Quiroga Souki | Universidade Fumec
Prof. Dr. Marcelo Bronzo | Universidade Federal de Minas Gerais
Profa. Dra. Zélia Miranda Kilimnik | Universidade Fumec
Prof. Dr. Jersone Tasso Moreira | Universidade Fumec
Prof. Dr. Daniel Jardim Pardini | Universidade Fumec
Prof. Dr. John Child | Universidade Fumec

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. XI, n. 4, 2010-__ Belo Horizonte

Face-Fumec, 2010

v; ilust. 21x28 cm

Trimestral

ISSN 1517-672x

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

SUMÁRIO

EDITORIAL 7

ANÁLISE DE DESEMPENHO PRODUTIVO
DOS TERMINAIS INTERMODAIS
HIDROVIÁRIOS: UM ESTUDO MULTICASO

9

Paulo Eduardo Ferlini Teixeira, Patricia
Campeão

MAPEANDO FUNDAMENTOS DO
CONSTRUCTO NEUROMARKETING COM
PROFISSIONAIS DE EMPRESAS DE
PUBLICIDADE

27

João Batista Soares Neto, Thiago Ferreira
Dias, Mauro Lemuel Alexandre

REASSENTAMENTO DE FAMÍLIAS SOB
LINHAS DE TRANSMISSÃO DE ENERGIA
ELÉTRICA: UM ESTUDO DE
RESPONSABILIDADE SOCIAL

56

Conceição Dilene Batista Cavalcanti

WEBSITES CORPORATIVOS NA
COMUNICAÇÃO DE RESPONSABILIDADE
SOCIAL EM DISTRIBUIDORAS DE ENERGIA:
UM ESTUDO LONGITUDINAL

72

José Milton de Sousa Filho, Lilian Soares
Ottes Wanderley, Francisca Aureliano
Farache

SERVIÇOS MÉDICO-HOSPITALARES:
FATORES DE SATISFAÇÃO DOS PACIENTES
DE UM HOSPITAL PÚBLICO DE BELÉM-PA

90

Carlos André Corrêa de Mattos, Danielle
Cristina Gonzaga dos Santos, Alessandro de
Castro Corrêa, Sérgio Castro Gomes

EDITORIAL

Prezados leitores

Começamos este número com o trabalho desenvolvido por Paulo Eduardo Ferlini Teixeira e Patricia Campeão, cujo objetivo geral é avaliar a produtividade operacional em movimentação de grãos nos terminais intermodais brasileiros. Especificamente pretende-se elencar variáveis que indiquem a produtividade, analisar o fluxo atual de cada terminal e comparar o desempenho entre eles através da Análise Envoltória de Dados. Para análise de dados utilizou-se Análise Envoltória de Dados (DEA). Os terminais hidroviários operam com ociosidade de capacidade física e o maior entrave de movimentação são as deficiências da hidrovia.

João Batista Soares Neto, Thiago Ferreira Dias e Mauro Lemuel Alexandre, no segundo artigo, buscam conhecer o nível de domínio e influência do constructo neuromarketing junto a profissionais de agências publicidade no Brasil. O arcabouço teórico foi construído a partir dos estudos sobre a ciência do cérebro voltados para o conhecimento de experiências inconscientes dos consumidores, as quais são responsáveis por impulsionar as suas tomadas de decisões e comportamentos de compra. Tais novidades relacionam-se ao Neuromarketing que, através das

técnicas de neuroimagem, como a FMRI, a PET e o FDOT. Foram realizadas entrevistas em profundidade com os gerentes da área de planejamento das principais agências de publicidade do Brasil, e posterior análise de conteúdo. Observou-se que mesmo cientes das limitações dos atuais instrumentos de pesquisa e da constante busca por novas tecnologias, as agências de publicidade não conhecem totalmente os conceitos relacionados ao neuromarketing. Observa-se resistência ao uso das técnicas, juntamente com os questionamentos e o pouco conhecimento do assunto fazem com que a influência do neuromarketing não seja sentida de forma prática no meio publicitário. Os resultados alcançados pelos autores são controversos e convidam o leitor à apreciação do artigo.

Conceição Dilene Batista Cavalcanti, autora do terceiro artigo deste número, analisou a percepção, dos moradores da Vila Mauricéia, na cidade de Montes Claros, quanto à implantação do projeto de intervenção social, realizado através da parceria Cemig/Prefeitura no reassentamento de 145 famílias, sendo 48 na primeira etapa, que residem sob a linha de transmissão de energia elétrica. A pesquisa apontou que 70% das famílias beneficiadas têm conhecimento do projeto, aprovam o convênio estabelecido entre a parceria, acreditam na mitigação do risco eminente, após a retirada das famílias e tem uma perspectiva positiva quanto a melhoria substancial da qualidade de vida dos

reassentados, por fim atribuem credibilidade às ações de responsabilidade social que serão desenvolvidas na comunidade.

José Milton de Sousa Filho, Lilian Soares Outtes Wanderley e Francisca Aureliano Farache abordam o fenômeno da Responsabilidade Social das Empresas (RSE) na gestão dos negócios, que vem sendo objeto de estudos que questionam o comportamento das empresas na construção de uma sociedade mais justa. Este trabalho busca analisar em quatro grandes empresas do setor de distribuição de energia, como a RSE está sendo divulgada por meio de seus websites corporativos, levando em consideração que a Internet é uma poderosa ferramenta de comunicação. Após breve revisão teórica, é aplicado um conjunto de indicadores de divulgação de RSE por meio de websites corporativos. Como resultado, observa-se que as empresas analisadas utilizavam seus websites em 2006 principalmente para a divulgação do balanço social, mas o mesmo não pode ser dito sobre os resultados de seus projetos sociais, uma vez que as informações não estavam naquela época disponíveis por este meio eletrônico. Três anos depois pode ser observado que as quatro empresas apresentam em seus websites corporativos detalhes sobre seus investimentos sociais incluindo projetos, parceiros e resultados obtidos.

Carlos André Corrêa de Mattos,
Danielle Cristina Gonzaga dos Santos,
Alessandro de Castro Corrêa e Sérgio

Castro Gomes são os autores do artigo cujo objetivo foi identificar os fatores que influenciam a satisfação dos pacientes em relação aos serviços prestados por um hospital da rede pública na Região Metropolitana de Belém. A preocupação com a satisfação dos pacientes e com a avaliação da qualidade dos serviços públicos está inserida no contexto da administração pública gerencial. O estudo foi realizado com base em 400 questionários, aleatoriamente aplicados, com perguntas abertas e fechadas relativas ao perfil e a satisfação em relação ao atendimento dos pacientes do hospital, no período de 1 a 15 de setembro de 2008. Para determinação dos fatores, utilizou-se a análise fatorial exploratória (AFE). Os resultados sugerem que os fatores que influenciam a satisfação dos pacientes são o corpo clínico, recepção, atendimento e infraestrutura, além da importância dos aspectos interpessoais nos serviços hospitalares.

Façam uma boa leitura,

Prof. Dr. Cid Gonçalves Filho

Prof. Dr. Luiz Cláudio Veira de Oliveira

Prof. Dr. José Marcos Carvalho de Mesquita

Universidade FUMEC