

CARTA DO EDITOR

Nesta primeira edição de 2018 trazemos ao leitor alguns artigos dentro do escopo da Revista. O primeiro de Ramão, Ferraz e Guirado, intitulado “Redução dos custos e do tempo de internação em um hospital público da capital paulista com a implementação do protocolo de trombólise em acidente vascular cerebral isquêmico”, é um Relato Técnico aborda a implantação do protocolo de trombólise em AVCI (Acidente Vascular Cerebral Isquêmico) em um hospital de grande porte com serviço de urgência e emergência. A implantação do referido protocolo trouxe considerável melhora no fluxo de atendimento e no score da escala de NIHSS (National Institute of Health Stroke Scale) nos pacientes, o que veio a reduzir o tempo de internação e, conseqüentemente, os custos e infecções hospitalares.

O segundo tem por título “Novas estratégias em centros comerciais do tipo *mall* como diferencial competitivo: uma análise empírica no varejo” e é de autoria de Santos, Leão, Ferreira Jr e Paixão. Este artigo analisa a importância de novas estratégias em centros comerciais planejados (*mall*), como fator competitivo. A pesquisa teve como objetivo levantar as principais premissas que caracterizaram esse diferencial. Apresentou uma narrativa descritiva e como objeto um estudo de caso. O marco teórico apontou inicialmente as grandes mudanças que vêm ocorrendo com um ciclo de vida cada vez menor nesses equipamentos de varejo. A pesquisa de campo constatou o diferencial competitivo com as estratégias adotadas bem como a importância de uma atuação integrada na gestão, com ações planejadas desde a implantação, administração, operação e marketing. Essas ações geraram resultados satisfatórios para os agentes envolvidos, tais como rentabilidade acima do previsto para os empreendedores do *mall* bem com crescimento no fluxo de clientes em média 10% ao mês com mais de 30% das operações (lojistas) com a incidência de aluguel percentual diante dos bons resultados operacionais verificados no ciclo de 2017.

O terceiro faz uma análise do BibTranscol de Vila Velha à luz da qualificação Servqual e é de autoria de Carvalho, Miguel e Rodrigues Sobrinho. O trabalho analisa a percepção e as expectativas dos associados da BibTranscol Vila Velha em relação aos serviços prestados. Adapta a escala psicométrica denominada Service Quality (SERVQUAL) como método para exame das lacunas de serviços e constituição da matriz Importância x Satisfação. A metodologia desta investigação possui caráter descritivo, natureza quantitativa, estruturando um survey e alinhado-se a parametrização das cinco dimensões da qualidade: Confiabilidade, Empatia, Garantia, Receptividade e Tangibilidade. As principais lacunas são de evidências tangíveis, e o olhar da clientela ratifica que a demanda é parcialmente condicionada a expectativa, que, por sua vez, depende parcialmente da provisão do serviço para satisfazê-la.

Por fim o trabalho de Rosa, Casagrande e Azevedo que teve por objetivo analisar a importância de ferramentas e modelos de gestão para o prolongamento dos objetivos de uma Associação sem fins lucrativos. Utilizou a metodologia de análise de modelo de negócio Canvas, que permite o estudo de diversas áreas na organização e à sua interligação: Segmentos de Clientes, Propostas de Valor, Canais, Relacionamento com Cliente, Fontes de Receita, Recursos Principais, Atividades Chave, Parcerias Principais e Estrutura de Custos. O trabalho conclui que os modelos de gestão e planejamento são essenciais ao sucesso de qualquer organização, e neste estudo de caso promove o desenvolvimento social no contexto atual de crise e gera consciência ambiental na comunidade buscando opções na geração de renda e diminuição da pobreza.

Boa Leitura

Manuel Meireles
Editor
meireles@faccamp.br