

CARTA DO EDITOR

Esta é a última edição de 2018. O primeiro artigo, de Bruno Pazini e Arilda Teixeira, intitulado "Fatores associados à satisfação de usuários de Laboratórios de Análises Clínicas" tem por objetivo identificar fatores da Qualidade Percebida que estão associados à satisfação de usuários de Laboratórios de Análises Clínicas (LAC). É uma pesquisa quantitativa de corte transversal, com dados primários obtidos através de aplicação de questionários aos clientes de LAC. As questões foram extraídas das escalas *Retail Service Quality* (RSQ) e Escala de Satisfação de Oliver. Foram obtidos 767 questionários respondidos. Os resultados foram estimados por regressão linear múltipla, tendo como variável dependente Satisfação; e as dimensões da RSQ - Aspectos Físicos, Confiança, Interação Pessoal e Políticas Internas – como variáveis explicativas. Foram encontradas evidências de relação positiva e significativa entre 4 das 5 dimensões, permitindo admitir que o gerenciamento de modernidade dos equipamentos, limpeza dos ambientes, qualificação de funcionários e assertividade dos processos, pode elevar o nível de satisfação dos usuários e trazer vantagens para empresa em relação aos seus concorrentes

O segundo artigo, com o título "O uso do tratamento de esgoto sustentável: o estado da arte das *Wetlands*", de Diego de Oliveira da Cunha e Ely Severiano Junior tem por objetivo apresentar uma estação de tratamento de esgoto (ETE) sustentável com uso da tecnologia da *Wetlands*, indicando o estado da arte, no contexto brasileiro, seus aspectos positivos e sua eficácia. Conclui-se que as *Wetlands* como tratamento construído evoluíram durante as últimas décadas em uma tecnologia de tratamento confiável que pode ser aplicada a todos os tipos de águas residuais, incluindo esgoto, águas residuais industriais e agrícolas, lixiviação de aterro e escoamento de águas pluviais. A poluição é removida através dos processos que são comuns naturais, mas, em *Wetlands*, esses processos prosseguem em condições mais controladas. Todos os tipos de *Wetlands* construídas são muito eficazes na remoção de orgânicos e sólidos em suspensão, enquanto que a remoção de nitrogênio é menor, mas pode ser melhorada usando uma combinação de vários tipos de *Wetlands* ou após outros tratamentos.

O terceiro trabalho, intitulado "Gestão de projetos em Tecnologia da Informação: estudo de caso sobre a implementação e avaliação desta ferramenta em fundo de investimento multimercado", de Chennyfer Dobbins Abi Rached e Ricardo Leonardo Rovai busca demonstrar o vínculo dinâmico entre as estruturas de conhecimento por meio de estudo de caso único exploratório que apresenta evidências concretas acerca do uso da metodologia PRINCE2, em um Fundo de Investimento Multimercado. O estudo de caso único apresenta resultados positivos quanto ao casamento de ambas as estruturas em benefício da área de TI. Sua contribuição é muito importante devido à apresentação de um projeto estruturado com um planejamento de projeto adequado às mudanças necessárias decorrentes dos processos de padronização tecnológica.

E, por fim, o trabalho intitulado “Relação entre a orientação empreendedora e a capacidade de inovar de micro e pequenas empresas”, de Alessandra Cassol, Marcio Luiz Marietto, Ivano Ribeiro e Barbara Baldi. Este trabalho identificou a relação entre a orientação empreendedora (OE) e a capacidade de inovar dos gestores de Micro e Pequenas Empresas (MPes). A base teórica está alicerçada nos temas sobre OE e inovação de produtos e serviços em MPes. O método foi uma *Survey* com a aplicação de questionários no município de Concórdia, SC, Brasil. A amostra foi composta por 350 gestores de PMEs, e os dados foram analisados por meio da técnica de modelagem de equações estruturais. Os principais resultados demonstraram que a OE tem influência na capacidade de inovação das MPes, sendo esta a principal contribuição desta pesquisa.

Boa Leitura

Manuel Meireles
Editor
meireles@faccamp.br