

Revista
FACEF PESQUISA 
DESENVOLVIMENTO e GESTÃO

Volume 18 - Número 02 – Maio/Junho/Julho/ Agosto 2015

Franca – SP – Brasil

Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento Regional

Mestrado Acadêmico Interdisciplinar

Editora

Uni-FACEF
CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FRANCA

ISSN 1516-6503 e-ISSN 2316-3402

FACEF Pesquisa: Desenvolvimento e Gestão	Franca	v.18 n.2	p. 146-265	Mai a Ago 2015
--	--------	----------	------------	----------------

REITOR

Alfredo José Machado Neto

VICE-REITOR

Paulo de Tarso Oliveira

PRÓ-REITORA ACADÊMICA

Sheila Fernandes Pimenta e Oliveira

PRÓ-REITOR DE ADMINISTRAÇÃO

José Alfredo de Pádua Guerra

**PRÓ-REITORA DE EXTENSÃO COMUNITÁRIA
E DESENVOLVIMENTO**

Melissa Franchini Cavalcanti Bandos

PRÓ-REITOR DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO

Silvio Carvalho Neto

COORDENADORA DE PÓS STRICTO SENSU

Bárbara Fadel

GRADUAÇÃO

Chefe do Departamento de Administração

Francimar Monteiro

Chefe do Departamento de Ciências Contábeis

Orivaldo Donzelli

Chefe do Departamento de Ciências Econômicas

Ana Tereza Jacinto Teixeira

Chefe do Departamento de Comunicação Social

Paulo Anderson Cinti

Chefe do Departamento de Turismo e Hotelaria

Tatiana Iuri Yamassaki da Silva

Chefe do Departamento de Letras

Ana Lúcia Furquim de Campos Toscano

Chefe do Departamento de Matemática

Sílvia Regina Viel Rodrigues

Chefe do Departamento de Psicologia

Maria Cherubina de Lima Alves

Chefe do Departamento de Sistemas de Informação

Daniel Facciolo Pires

Chefe do Departamento de Engenharia de Produção

Antonio Carlos Tambellini Bettarello

Chefe do Departamento de Engenharia Civil

João Baptista Comparini

Endereço para correspondência e informações gerais

Revista FACEF Pesquisa Desenvolvimento e Gestão

Av. Dr. Ismael Alonso Y Alonso, 2400 - Bairro São José

CEP: 14403-430 Franca/SP - Brasil

Telefone: (16) 3713-4618

Editores

Silvio Carvalho Neto (Uni-FACEF – Franca – SP Brasil)

Marinês Santana Justo Smith (Uni-FACEF – Franca – SP Brasil)

Conselho Editorial

Adolpho Walter Pimazoni Canton (FEA-USP – São Paulo – SP - Brasil)

Alfredo José Machado Neto (Uni-FACEF – Franca – SP - Brasil)

Alexandre Barsi (College of Business Administration University of Cincinnati – Ohio – EUA)

Antônio Dias Pereira Filho (Univ. Fed. de Minas Gerais – Belo Horizonte – MG - Brasil)

Bertrand Queré (ESA / Université Pierre Mendès France – Grenoble - França)

Bjorn Walliser (IAE-Nancy - Université de Nancy 2 – Nancy – França)

Celso Claudio de Hildebrand e Grisi (FEA-USP – São Paulo – SP - Brasil)

Daniel Carrasco Diaz (Universidade de Málaga – Málaga – Andaluzia - Espanha)

Darcy Mitiko Hanashiro (Universidade Presbiteriana Mackenzie – São Paulo – SP - Brasil)

Fernando Carvalho de Almeida (FEA/USP – São Paulo - Brasil)

Gilles Guieu (IUT Aix – Université de la Méditerranée – Aix-Marseille II – GAP – França)

Hermenegildo Ferreira Borges (Universidade Nova de Lisboa – Lisboa - Portugal)

Hubert Drouvot (Universidade da Amazônia UNAMA – Belém – Pará)

Luiz Carlos Jacob Perera (Universidade Presbiteriana Mackenzie – São Paulo - SP - Brasil)

Marcio Bobik Braga (FEARP-USP – Ribeirão Preto – SP - Brasil)

Phillipe Protin (IAE-Grenoble - Université Pierre Mendès France – Grenoble – França)

Renato Garcia (Escola Politécnica da USP – São Paulo – SP - Brasil)

Roberto Evaristo (University of Minnesota – 3M - Saint Paul – Minnesota – Estados Unidos)

Teresinha Covas (Faculdade INESP – Jacaréi – São Paulo – Brasil)

Valmíria Piccinini (EA-UFRGS – Porto Alegre – RS - Brasil)

Vânia Nassif (Universidade Presbiteriana Mackenzie e FACCAMP – São Paulo – SP – Brasil)

Walter Bataglia (PPGA da Universidade Presbiteriana Mackenzie – São Paulo – SP – Brasil)

Revista Filiada à ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDITORES CIENTÍFICOS – ABEC

Capa e Editoração

Alba Valéria Penteadó Orsolini

Silvio Carvalho Neto

Colaboradores de Editoração

Daniela Raiz Raymundo

Ângela Basílio de Freitas

Maria Gabriela Cunha Abrão

Tiragem: 300 exemplares

Periodicidade: Quadrimestral

Impressão: Gráfica Nova Era

Equipe de Revisão de Redação

Uni-FACEF Centro Universitário Municipal de Franca

Submissões de Artigos Online: <http://periodicos.unifacef.com.br/index.php/facefpesquisa>

E-mail: facefpesquisa@facef.br

FACEF Pesquisa: Desenvolvimento e Gestão / Uni-FACEF Centro
Universitário de Franca. v.1, n.1 (1998). Franca: Uni-FACEF, 1998

Publicação Quadrimestral

ISSN 1516-6503 e-ISSN 2316-3402

1. Administração de Empresas. 2. Ciências Sociais Aplicadas.
3. Periódicos. 4. Uni-FACEF - Centro Universitário de Franca
5. Programa de Pós Graduação I.T.

CDD 050

Sumário

Revista FACEF Pesquisa: Desenvolvimento e Gestão v.18, n.2, 2015

ISSN 1516-6503 e-ISSN 2316-3402

149

GESTÃO DO CONHECIMENTO APLICADO A SERVIÇOS HOSPITALARES: UM ESTUDO EMPÍRICO EM UM HOSPITAL PRIVADO

KNOWLEDGE MANAGEMENT APPLIED TO HOSPITAL SERVICES: AN EMPIRICAL STUDY IN A PRIVATE HOSPITAL

Marcela Camargo Marques VELLOSO / Marcos Antonio FRANKLIN / Patricia Zarco DAGUANO / Paula Antonucci SIMARO / Caio Wellington VIERSA / Priscilla Romaro RIBOLDI

167

EVOLUÇÃO EM GESTÃO DE COMPRAS NO SETOR PÚBLICO: UMA ANÁLISE DOS MARCOS INOVADORES DA GERÊNCIA DE COMPRAS DA COMPESA

TREND IN PURCHASE MANAGEMENT IN THE PUBLIC SECTOR: AN ANALYSIS OF INNOVATIVE MILESTONES OF THE COMPESA PURCHASE MANAGEMENT

Cinthia Maria Vilela dos Santos SOUZA / Alexandre Aparecido DIAS

183

REGIÃO E DESENVOLVIMENTO REGIONAL: UM ESTUDO SOBRE OS MUNICÍPIOS DA REGIÃO ADMINISTRATIVA DE FRANCA/SP

REGION AND REGIONAL DEVELOPMENT: A STUDY OF THE MUNICIPALITIES OF FRANCA/SP

Helio BRAGA FILHO / Jonatan POUSA / Leonardo Henrique Cardoso de ANDRADE

194

ANÁLISE SWOT PARA AVALIAÇÃO DAS ESTRATÉGIAS DE UMA OPERADORA DE PLANO DE SAÚDE

OPERATIONS STRATEGIES IN SERVICES: THE CASE OF HEALTH CARE COMPANIES

Isabela Tatiana TEIXEIRA / André Luiz ROMANO / Alceu Gomes ALVES FILHO

209

FATORES DE EFICÁCIA DE APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL NA IMPLEMENTAÇÃO DA MUDANÇA: PROPOSTA DE UM INSTRUMENTO DE ANÁLISE

FACTORS FOR LEARNING ORGANIZATIONAL EFFECTIVENESS FROM THE PERSPECTIVE OF CHANGE MANAGEMENT IMPLEMENTATION: PROPOSED ANALYSIS INSTRUMENT

Fabio Francisco de ARAUJO / Maria Angela Campelo de MELO

228

POLÍTICA NACIONAL DE MEIO AMBIENTE - LEI Nº 6.938/81 E OUTROS MECANISMOS DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL NO BRASIL

NATIONAL ENVIRONMENT POLICY – LAW Nº 6.938/81 AND OTHER MECHANISMS OF MANAGEMENT AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT IN BRAZIL

Carmino HAYASHI

237

UM GIGANTE DIFÍCIL DE MANOBRAR: O CASO MCDONALD'S

A HARD MANEUVER GIANT: THE MCDONALD'S CASE

Helder de Souza AGUIAR / Marcos Roberto LUPPE

252

PROPOSTA DE GESTÃO DE CUSTOS EM UMA EMPRESA DO SETOR VAREJISTA POR MEIO DO CUSTEIO VARIÁVEL

PROPOSAL OF COST MANAGEMENT IN A COMPANY IN THE RETAIL SEGMENT THROUGH VARIABLE COSTING

Cíntia Rodrigues BACH / Fabiano Maury RAUPP

Editorial

v.18, n.2, 2015

ISSN 1516-6503 e-ISSN 2316-3402

Caro Leitor,

Os oito artigos da edição número 2 do ano de 2015 tratam de assuntos diversos em torno de gestão e desenvolvimento. No primeiro artigo, Marcela Camargo Marques Velloso, Marcos Antonio Franklin, Patricia Zarco Daguano, Paula Antonucci Simaro, Caio Wellington Viersa, Priscilla Romaro Riboldi tratam da gestão do conhecimento aplicado a serviços hospitalares por meio de um estudo empírico em um hospital privado. Cinthia Maria Vilela dos Santos Souza e Alexandre Aparecido Dias abordam a evolução em gestão de compras no setor público com uma análise dos marcos inovadores da gerência de compras de uma organização. Em termos de estudo de aspectos econômicos e sociais de uma região e reflexões sobre o desenvolvimento regional, Helio Braga Filho, Jonatan Pousa, Leonardo Henrique Cardoso de Andrade fazem um estudo sobre os municípios da região administrativa de Franca/SP. No artigo seguinte, Isabela Tatiana Teixeira, André Luiz Romano e Alceu Gomes Alves Filho abordam as estratégias de operações no setor de serviços mediante estudo de caso das cooperativas de saúde. Fabio Francisco de Araujo e Maria Angela Campelo de Melo analisam os fatores de eficácia de aprendizagem organizacional na implementação da mudança e fazem uma proposta de um instrumento de análise. O artigo de Carmino Hayashi aborda a lei nº 6.938/81, a política nacional de meio ambiente e outros mecanismos de gestão e desenvolvimento sustentável no Brasil. No sétimo artigo, Helder de Souza Aguiar e Marcos Roberto Luppe analisam questões gerenciais da empresa McDonald's, apresentando um estudo de caso. O último artigo, de autoria de Cíntia Rodrigues Bach e Fabiano Maury Raupp, traz uma proposta de gestão de custos em uma empresa do setor varejista por meio do custeio variável.

Boa Leitura,

Silvio Carvalho Neto
Marinês Santana Justo Smith
Editores