



**REVISTA ELETRÔNICA  
de ADMINISTRAÇÃO**

Edição 26 - Volume 14 - Número 01 - Janeiro/Junho 2015

Franca – SP – Brasil

Editora

**Uni-FACEF**  
CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FRANCA

ISSN 1679-9127

REA Revista Eletrônica de Administração	Franca	v.14 n.1	p. 1-196	Jan a Jun 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

**PÓS-GRADUAÇÃO**

Coordenador lato sensu

Sílvio Carvalho Neto

Coordenadora stricto sensu

Bárbara Fadel

**GRADUAÇÃO**

Chefe do Departamento de Administração

Francismar Monteiro

Chefe do Departamento de Ciências Contábeis

Célia Helena Martins Rosa

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

Antonio Carlos Tambellini Bettarello

**Editores - REA – Revista Eletrônica de Administração**

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

Melissa Franchini Cavalcanti Bandos (Uni-FACEF – Franca – SP Brasil)

**Conselho Editorial**

Arlete Eni Granero, Universidade Federal Fluminense (UFF), Brasil

Carla Aparecida Arena Ventura, Universidade de São Paulo (USP-RP), Brasil

Flávia de Magalhães Alvim, Fundação Dom Cabral (FDC-MG), Brasil

Fulvio Cristófoli, Universidade Metodista de São Paulo, Brasil

Gilson Ditzel Santos, Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR), Brasil

Luiz Carlos Jacob Perera, Universidade Presbiteriana Mackenzie, Brasil

Marinês Santana Justo Smith, Centro Universitário de Franca Uni-FACEF, Brasil

Verônica Angélica Freitas de Paula, Universidade Federal de Uberlândia (UFU), Brasil

**Revista Filiada à ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDITORES CIENTÍFICOS – ABEC**

**Editoração**

Sílvio Carvalho Neto

**Colaboradores de Editoração**

Daniela Raiz Raymundo / Ângela Basílio de Freitas / Maria Gabriela Cunha Abrão

**Tiragem:** Online

**Periodicidade:** Semestral

**Equipe de Revisão de Redação**

Sheila Fernandes Pimenta e Oliveira

Suzana Maria Caleiro Palma Chedid

Marcia Helena Venâncio Faleiros

Maria Sílvia Pereira Rodrigues Alves Barbosa

**Endereço para correspondência e informações gerais**

REA – Revista Eletrônica de Administração

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

CEP: 14403-430 Franca/SP - Brasil

E-mail: [rea@facef.br](mailto:rea@facef.br) / [reaeditor@gmail.com](mailto:reaeditor@gmail.com)

Telefone: (16) 3713-4618

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

REA – Revista Eletrônica de Administração / Uni-FACEF Centro  
Universitário de Franca. v.1, n.1 (2002). Franca: Uni-FACEF, 2002

Publicação Semestral

ISSN 1679-9127

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

## ***Editorial***

REA – Revista Eletrônica de Administração – Ed. 26, v.14, n.1, 2015  
ISSN 1679-9127

Caro leitor,

Esta primeira edição da REA em 2015 mantém o padrão de publicação de artigos e de estudos de casos. São dez artigos de pesquisas na área de administração nos mais variados temas. O primeiro artigo mensuração faz um estudo com estudantes universitários em termos das variáveis qualidade percebida, valor percebido, satisfação e lealdade dos clientes de telefonia móvel. O segundo artigo aborda o marketing público por meio da investigação de uma plataforma de trocas no setor. O artigo seguinte apresenta um modelo de análise de crédito para analisar produtor rural agrícola e pecuária. O quarto artigo apresenta determinantes de consumo dos produtos derivados do leite. O quinto artigo traz uma aplicação prática do índice de Sharpe na determinação de um portfólio ótimo de ativos. O sexto artigo traz uma análise dos quatro maiores bancos do Brasil no período de 2005 a 2012. O primeiro dos artigos com estudo de casos apresenta um caso de uma empresa do setor químico em termos da teoria da criação do conhecimento organizacional. O artigo seguinte aborda as estruturas e competências das micro e pequenas empresas. O terceiro estudo de caso é sobre a inteligência estratégica em uma prefeitura de Santa Catarina. Por fim, o último caso apresenta um estudo a partir da política nacional de resíduos sólidos por meio da gestão de resíduos sólidos em universidade.

Boa Leitura,

**Silvio Carvalho Neto**  
**Melissa Franchini Cavalcanti Bandos**  
*Editores REA*

## Sumário

REA – Revista Eletrônica de Administração – Ed. 26, v.14, n.1, 2015  
ISSN 1679-9127

### Artigos

<u>MENSURAÇÃO DAS VARIÁVEIS QUALIDADE PERCEBIDA, VALOR PERCEBIDO, SATISFAÇÃO E LEALDADE DOS CLIENTES DE TELEFONIA MÓVEL: UM ESTUDO COM ESTUDANTES UNIVERSITÁRIOS DE BELO HORIZONTE</u>	<a href="#">PDF</a>
<i>Andréia Cássia Moura, Juliana França Martins, Amanda Helena do Vale</i>	4-19
<u>MARKETING PÚBLICO: UMA PLATAFORMA DE “TROCAS” NO SETOR PÚBLICO</u>	<a href="#">PDF</a>
<i>Edson Coutinho da Silva</i>	20-42
<u>MODELO DE ANÁLISE DE CRÉDITO PARA ANALISAR PRODUTOR RURAL AGRÍCOLA E PECUÁRIA</u>	<a href="#">PDF</a>
<i>Alexandre André Feil</i>	43-61
<u>DETERMINANTES DE CONSUMO DOS PRODUTOS DERIVADOS DO LEITE</u>	<a href="#">PDF</a>
<i>Adriana Alvarenga Alvarenga Dezani, Bárbara Buosi La Retondo, Mateus Alves Waideman</i>	62-84
<u>APLICAÇÃO PRÁTICA DO ÍNDICE DE SHARPE NA DETERMINAÇÃO DE UM PORTFÓLIO ÓTIMO DE ATIVOS</u>	<a href="#">PDF</a>
<i>Breno Augusto de Oliveira Silva, Sérgio Guimarães Nogueira, Kárem Cristina de Sousa Ribeiro</i>	85-99
<u>ANÁLISE DOS QUATRO MAIORES BANCOS DO PAÍS NO PERÍODO DE 2005 A 2012</u>	<a href="#">PDF</a>
<i>Jose Odálio Santos, Alexandre Franco Godoi, Mario José Montini, Paulo Romaro, Valeria R Bertoncelo</i>	100-119

### Estudo de Casos

<u>TEORIA DA CRIAÇÃO DO CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL: O CASO DA EMPRESA DO SETOR QUÍMICO</u>	<a href="#">PDF</a>
<i>Cintia Freitas da Silva, Francisco Santos Sabbadini, Monica Desidério</i>	120-143
<u>AS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS: ESTRUTURAS E COMPETÊNCIAS</u>	<a href="#">PDF</a>
<i>Djair Picchiai</i>	144-157
<u>INTELIGÊNCIA ESTRATÉGICA: UM ESTUDO DE CASO EM UMA PREFEITURA DE SANTA CATARINA</u>	<a href="#">PDF</a>
<i>Gilberto Carlos Monteiro Darosi</i>	158-179
<u>GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS EM UNIVERSIDADE: UM ESTUDO A PARTIR DA POLÍTICA NACIONAL DE RESÍDUOS SÓLIDOS</u>	<a href="#">PDF</a>
<i>Lilian Venturi, Raquel da Silva Pereira</i>	180-196