



**REVISTA ELETRÔNICA
de ADMINISTRAÇÃO**

Edição 24 - Volume 13 - Número 01 - Janeiro/Junho 2014

Franca – SP – Brasil

Editora

Uni-FACEF
CENTRO UNIVERSITÁRIO DE FRANCA

ISSN 1679-9127

REA Revista Eletrônica de Administração	Franca	v.13 n.1	p. 1-189	Jan a Jun 2014
---	--------	----------	----------	----------------

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

Silvio 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

Silvio 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

Silvio 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 / 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. 24, v.13, n.1, 2014
ISSN 1679-9127

Caro leitor,

A partir de 2014 as edições da REA contarão com artigos de estudos de casos selecionados para publicação, além dos tradicionais seis artigos escolhidos semestralmente no processo de avaliação. Desta forma a partir da edição 24 a REA publicará semestralmente dez artigos de pesquisas na área de administração. Neste primeiro número de 2014 os artigos selecionados são: marketing de relacionamento via redes sociais: uma análise de sua aplicação, de Andréia Moura, Luiz Antonio Godinho, Marlusa Gosling, Juliana França Martins; gestão de serviços bancários: os motivos da não utilização do internet banking e do auto-atendimento no interior do Brasil Central, de Lucas Borges Kappel, Daniela Vasconcelos Arruda, Márcio Lopes Pimenta; a influência da transgressão e da raiva do consumidor na avaliação de provedores de serviços, de Susi D'almeida Garrett, Paulo Henrique Muller Prado; programação de serviços de saúde: elementos estruturantes e métodos de pesquisa operacional aplicadas, de Francisco Santos Sabbadini, Leandro Tavares, Mario Jorge Ferreira de Oliveira, Antonio Augusto Gonçalves; estudo do impacto da internacionalização na performance de empresas transnacionais brasileiras, de Márcio Ribeiro da Fonseca, Thelma Valéria Rocha; decompondo o construto valores de consumo em três dimensões distintas: um estudo com usuários de shopping center, de Mayana Virginia Viegas Lima, Pedro José Steiner Neto, Daysa Andrade Oliveira. Os estudos de casos selecionados para publicação são: redesenho dos processos de negócio e aprendizagem organizacional: estudo em uma empresa de medicina ocupacional, de Alexandre Macedonia Pereira, Antonio Carlos Giuliani, Mario Sacomano Neto; relações de cooperação em uma rede de empresas no setor supermercadista, de Carlos Eduardo Moreira Tavares, Gilnei Luiz de Moura, Juliano Nunes Alves, o composto de marketing e a teologia da prosperidade: um estudo sobre dízimos e ofertas em uma igreja neopentecostal, de Roberto Vidal Souza, Rosângela Sarmiento Silva, Silvio Augusto Minciotti, Denis Donaire e gestão da qualidade no setor público: um estudo de caso no IPAMB, de Ricardo Bentes Kato, Hellen Chagas

Boa Leitura,

Silvio Carvalho Neto
Melissa Franchini Cavalcanti Bandos
Editores REA

Sumário

REA – Revista Eletrônica de Administração – Ed. 24, v.13, n.1, 2014
ISSN 1679-9127

Artigos

<u>MARKETING DE RELACIONAMENTO VIA REDES SOCIAIS: UMA ANÁLISE DE SUA APLICAÇÃO</u>	PDF
<i>Andréia MOURA, Luiz Antonio GODINHO, Marlusa GOSLING, Juliana França MARTINS</i>	4-29
<u>GESTÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS: OS MOTIVOS DA NÃO UTILIZAÇÃO DO INTERNET BANKING E DO AUTOATENDIMENTO NO INTERIOR DO BRASIL CENTRAL.</u>	PDF
<i>Lucas Borges KAPPEL, Daniela Vasconcelos ARRUDA, Márcio Lopes PIMENTA</i>	30-49
<u>A INFLUÊNCIA DA TRANSGRESSÃO E DA RAIVA DO CONSUMIDOR NA AVALIAÇÃO DE PROVEDORES DE SERVIÇOS</u>	PDF
<i>Susi D'almeida GARRETT, Paulo Henrique Muller PRADO</i>	50-67
<u>PROGRAMAÇÃO DE SERVIÇOS DE SAÚDE: ELEMENTOS ESTRUTURANTES E MÉTODOS DE PESQUISA OPERACIONAL APLICADAS</u>	PDF
<i>Francisco Santos SABBADINI, Leandro TAVARES, Mario Jorge Ferreira de OLIVEIRA, Antonio Augusto GONÇALVES</i>	68-81
<u>ESTUDO DO IMPACTO DA INTERNACIONALIZAÇÃO NA PERFORMANCE DE EMPRESAS TRANSNACIONAIS BRASILEIRAS</u>	PDF
<i>Márcio Ribeiro DA FONSECA, Thelma Valéria ROCHA</i>	82-101
<u>DECOMPONDO O CONSTRUTO VALORES DE CONSUMO EM TRÊS DIMENSÕES DISTINTAS: UM ESTUDO COM USUÁRIOS DE SHOPPING CENTER</u>	PDF
<i>Mayana Virginia Viegas LIMA, Pedro José STEINER NETO, Daysa Andrade OLIVEIRA</i>	102-119
<h3>Estudo de Casos</h3>	
<u>REDESENHO DOS PROCESSOS DE NEGÓCIO E APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL: ESTUDO EM UMA EMPRESA DE MEDICINA OCUPACIONAL</u>	PDF
<i>Alexandre Macedonia PEREIRA, Antonio Carlos GIULIANI, Mario SACOMANO NETO</i>	120-134
<u>RELAÇÕES DE COOPERAÇÃO EM UMA REDE DE EMPRESAS NO SETOR SUPERMERCADISTA</u>	PDF
<i>Carlos Eduardo MOREIRA TAVARES, Gilnei LUIZ DE MOURA, Juliano NUNES ALVES</i>	135-149
<u>O COMPOSTO DE MARKETING E A TEOLOGIA DA PROSPERIDADE: UM ESTUDO SOBRE DÍZIMOS E OFERTAS EM UMA IGREJA NEOPENTECOSTAL</u>	PDF
<i>Roberto Vidal SOUZA, Rosângela Sarmiento SILVA, Silvio Augusto MINCIOTTI, Denis DONAIRE</i>	150-170
<u>GESTÃO DA QUALIDADE NO SETOR PÚBLICO: UM ESTUDO DE CASO NO IPAMB</u>	PDF
<i>Ricardo Bentes KATO, Hellen CHAGAS</i>	171-189