

REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO

# FACES

JOURNAL

TECNOLOGIA DE GESTÃO EM AÇÃO

MANAGEMENT TECHNOLOGY IN ACTION

[www.fumec.br/publicacoes/revistas](http://www.fumec.br/publicacoes/revistas)

Publicação Trimestral da  
Faculdade de Ciências Empresariais  
Universidade FUMEC



Belo Horizonte - MG

FACES R. Adm. • Belo Horizonte v. 13 • n. 4 • p. 1-128 • Out./Dez. 2014

**FUNDAÇÃO MINEIRA DE EDUCAÇÃO E CULTURA - FUMEC**

Presidente: Prof. Tiago Fantini Magalhães

**UNIVERSIDADE FUMEC**

Reitor: Prof. Doutor Eduardo Martins de Lima  
Vice-reitora: Profa. Guadalupe Machado Dias  
Pró-reitor de Pós-graduação, Pesquisa e Extensão: Prof. Cid Gonçalves Filho  
Pró-reitora de Graduação: Prof.ª Enid Brandão Carneiro Drumond  
Pró-Reitora de Planejamento e Administração: Profa. Guadalupe Machado Dias

**FACE-FUMEC**

Diretor Geral: Prof. Ricardo José Vaz Tolentino  
Diretor de Ensino: Prof. Marco Túlio de Freitas  
Diretor Administrativo-Financeiro: Prof. Emiliano Vital de Souza

**EDITOR**

Henrique Cordeiro Martins, Universidade FUMEC – Editor Geral  
Cid Gonçalves Filho, Universidade FUMEC  
Luiz Claudio Vieira de Oliveira, Universidade FUMEC

**EDITORES ASSOCIADOS**

Prof. Marco Túlio Freitas, Universidade FUMEC  
Carlos Alberto Gonçalves, Universidade FUMEC

**CONTATO PRINCIPAL****Henrique Cordeiro Martins**

Professor Doutor  
Universidade Fumec  
Av. Afonso Pena 3880 - 1º andar - Bairro Cruzeiro  
30310-009 - Belo Horizonte - MG  
E-mail: faces@fumec.br

**CONTATO PARA SUPORTE TÉCNICO**

Julio Cesar Teixeira e Silva  
E-mail: faces@fumec.br

**CONSELHO EDITORIAL TÉCNICO-CIENTÍFICO NACIONAL**

Edson Luiz Riccio, FEA/USP  
Antonio Balloni, CENPRA/MICT  
Oscar Dalfovo, Universidade Regional de Blumenau  
Marília Damiani Costa, UFSC  
Ricardo Teixeira Veiga, CEPEAD/UFMG  
Mauro Calixta Tavares, Mestrado/FCHPL  
Antônio Artur de Souza, CEPEAD/UFMG  
Eduardo André Teixeira Ayrosa, EBAP/FGV/RJ  
Sérgio Carvalho Benício de Melo, PPGA/UFPE  
Sergio Henrique A. C. Forte, UNIFOR - CE  
Rodrigo Bandeira de Melo, Univale/SC  
Jorge Ferreira da Silva, IAG/PUC-RJ  
Sérgio Bulgacov, CEPPAD/UFPR

**CONSELHO EDITORIAL TÉCNICO-CIENTÍFICO INTERNACIONAL**

Thomas Brashear, UMASS  
Luc Quoniam, Université du Sud Toulon-Var  
David Bruce, Institute of International Business  
Jürgen Müller, Berlin School of Economics  
César Archuby, Universidad de La Plata  
Armando Malheiro, Universidade do Porto  
Gustavo Guzman, Griffith University  
Suzana Braga Rodrigues, Erasmus University Rotterdam

**CONSULTORES EXTERNOS**

Sylvana Maria Brandao, UFPE  
Tereza Souza, Universidade Potiguar

Milena Rodrigues, Toledo Araçatuba  
Rolf Hermann Erdmann, Universidade Federal de Santa Catarina  
Carlos Alberto Costa, Universidade de Caxias do Sul  
Ralph Santos Silva, UNIP  
Maria Emilia Camargo, Universidade de Caxias do Sul  
Luiz Alberto Nascimento Campos Filho, Faculdades Ibmecc RJ, Brasil  
Camila Juvencio Dias, UniToledo - Araçatuba-SP  
Mauro Neves Garcia, Universidade Municipal de SCS  
Antonio Carlos Giuliani, Universidade Metodista de Piracicaba  
Heloisa Guimarães Peixoto Nogueira, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro  
André Gustavo Carvalho Machado, Universidade Federal da Paraíba  
Denise Del Prá Netto Machado, Universidade Regional de Blumenau  
Maria Augusta Soares Machado, IBMEC-RJ, Brasil  
Frederico Poley Marins Ferreira, Fundação João Pinheiro  
Arsênio Firmino Novaes Netto, Universidade Metodista de Piracicaba  
Pelayo Munhoz Olea, Universidade de Caxias do Sul  
José Arimatés Oliveira, UFRN - Universidade Federal do Rio Grande do Norte  
Mauro Sudano Ribeiro, Faculdades Pedro Leopoldo  
Sandra Maria Santos, Universidade Federal do Ceará  
Valeria Rueda Elias Spers, Universidade Metodista de Piracicaba  
Priscilla Ferreira da Fonseca, Newton Paiva  
Eduardo Damião da Silva, PUCPR  
Roberto Marcos da Silva Montezano, Faculdades Ibmecc RJ, Brasil

**FACES. Revista de Administração - v. 13, n. 4, 2014**  
**Belo Horizonte / MG: FUMEC.**

**Trimestral**

**ISSN 1984-6975**

**1. Administração - Periódicos. I. Fundação Mineira de**  
**Educação e Cultura. Faculdade de Ciências Econômicas,**  
**Administrativas e Contábeis de Belo Horizonte**

**CDD: 658(05)**

Periodicidade: trimestral

Data de início da circulação: 1º semestre 2000

Versão virtual integral: [www.fumec.br/publicacoes/revistas](http://www.fumec.br/publicacoes/revistas)

Indexação:

CAPIES - Portal Periódicos

DOAJ - Directory of Open Access Journals

EBSCO - Host

E-Revistas - La Plataforma Open Access de Revistas Científicas Electrónicas  
Españolas y Latinoamericanas

IBICT - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia

ISI Web of Knowledge

Latindex - Sistema regional de información en línea para revistas científicas  
de América Latina, el Caribe, España y Portugal

PKP - Public Knowledge Project

REDALYC - Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España  
y Portugal

Sumários.org

Revisor: Prof. Dr. Luiz Claudio Vieira de Oliveira

Projeto gráfico e editoração: Alexandre - [alex@artediagramacao.com.br](mailto:alex@artediagramacao.com.br)

**Endereço para Correspondência: FACE - FUMEC / Revista Faces**  
**Rua Cobre, 200 - Cruzeiro - 30310-190 - Belo Horizonte / MG**  
**[www.fumec.br/publicacoes/revistas](http://www.fumec.br/publicacoes/revistas) - [faces@fumec.br](mailto:faces@fumec.br)**

## **INTRODUÇÃO**

A Revista FACES é uma publicação da Faculdade de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis de Belo Horizonte, da Fundação Mineira de Educação e Cultura que, com mais de 45 anos de existência, consolida-se como uma instituição de ensino, atingindo sua maturidade e o reconhecimento de seu trabalho. Com um quadro docente de alto nível, a Universidade FUMEC dedica-se a atividades de graduação, pós-graduação, pesquisa e extensão. Hoje, são cerca de 15 mil alunos e 500 professores.

A instituição, sem fins lucrativos, foi fundada por um grupo de professores que buscavam criar novas alternativas de formação acadêmica; é dotada de completa infraestrutura: salas amplas, espaços multimeios, apoio de informática, laboratórios nas diversas áreas, auditórios, anfiteatro, ginásio poliesportivo e três bibliotecas com acervo de mais de 90 mil volumes.

## **MISSÃO DA UNIVERSIDADE FUMEC**

Formar cidadãos portadores de valores de responsabilidade social, justiça e ética, nas diferentes áreas do conhecimento, aptos a serem inseridos nos diversos setores profissionais, capazes de contribuir para a transformação da sociedade, de modo a torná-la verdadeiramente democrática.

## **MISSÃO DA REVISTA FACES**

Fomentar a produção e a disseminação do conhecimento em Administração de Empresas, contribuindo para o desenvolvimento e o progresso do país e da sociedade.

## **FOCO DA REVISTA FACES**

A FACES busca atender a um amplo espectro de domínios de conhecimentos, perspectivas e questões em Administração.

O público-alvo da FACES é composto por um estrato relevante da comunidade empresarial – administradores, executivos, consultores e executivos de alta e média gerência –, e por acadêmicos – professores, pesquisadores e estudantes de Administração e áreas afins.

## **TIPOS DE ARTIGOS VEICULADOS NA FACES**

Desenvolvimento teórico: artigos sustentados por ampla pesquisa bibliográfica com propostas de novos modelos e interpretações para fenômenos relevantes no campo da Administração de Empresas.

Trabalhos empíricos: direcionados mais para a prática do administrador, os artigos baseiam-se em pesquisas metodologicamente bem fundamentadas, apresentam hipóteses que compreendem as teorias e suas variáveis, os resultados que comprovam (ou não) a teoria.

Ensaio: compõem formas mais livres de contribuição científica, com abordagens mais críticas e criativas, levando os leitores a reflexões sobre temas relevantes nas áreas do conhecimento.

### **TEMAS E LINHAS EDITORIAIS:**

- Administração de Ciência e Tecnologia
- Comportamento Organizacional
- Contabilidade
- Controle Gerencial
- Ensino e Pesquisa em Administração
- Estratégia
- Finanças
- Gestão da Informação
- Gestão de Operações e Logística
- Gestão Internacional
- Gestão Pública e Governança
- Mercadologia
- Organizações
- Recursos Humanos
- Relações de Trabalho
- Teoria das Organizações

**Prezados Pesquisadores, Acadêmicos, Dirigentes e Comunidade Empresarial**

Prezados leitores, temos a grata satisfação de publicar mais um volume da Revista *Faces Journal*. Como de costume, procurando cobrir vários campos dos estudos organizacionais, apresentamos, na presente edição, artigos sobre temas atuais e instigantes, os quais permeiam as atividades acadêmicas e gerenciais. Esperamos, assim, que os textos aqui publicados possam contribuir para a pesquisa científica e para as práticas gerenciais, de forma significativa.

Os artigos que compõem este número são:  
Plataformas Logísticas: dimensões e atributos da Governança

Rafael Mozart da Silva, Eliana Terezinha Pereira Senna, Orlando Fontes Lima Junior.

MBI-GS: aplicação e verificação psicométrica na realidade brasileira

Marcelo da Silva Schuster, Valéria da Veiga Dias, Luciana Flores Battistella, Márcia Zampieri Grohmann.

Management of Customer Relationship Management (CRM) Technological Attributes in Brazil: a B2B relationship in the software-media development Sector

Flávio Régio Brambilla, Gustavo Dalmarco.

Avaliação da Eficiência de Unidades de Inteligência Competitiva por meio da Data Envelopment Analysis (DEA)

Paulo Henrique de Oliveira

Análise da Produção Científica Brasileira na área de Finanças: panorama do Qualis A

Luiz Henrique Debei Herling, Gilberto de Oliveira Moritz, Marcus Vinicius Andrade de Lima, Mauricio Fernandes Pereira.

Juros sobre Capital Próprio como forma de Remuneração de Acionistas: um estudo sobre o Conflito de Agência e as práticas de Planejamento Tributário

José Antônio de Sousa Neto, Ricardo Vinicius Dias Jordão, Juliano Lima Pinheiro, Roberto Patente Marquezine.

Aculturação e Institucionalização em Aquisição Internacional no setor Automobilístico

Bruno de Oliveira Carvalho, Editinete André de Rocha Garcia, Fabiana Pinto de Almeida Bizarria, Leonice Holanda Alves de Melo, Sérgio Henrique Arruda Cavalcante Forte.

Boa leitura,

Prof. Dr. Henrique Cordeiro Martins

Prof. Dr. Cid Gonçalves Filho

Prof. Dr. Luiz Claudio Vieira de Oliveira

Editores da Revista de Administração FACES Journal - Universidade FUMEC

**Prezados Pesquisadores, Acadêmicos, Dirigentes e Comunidade Empresarial**

Dear readers, we have the pleasure to publish one more volume of Faces Journal. In order to cover many fields of organizational studies, as usual, in this edition we present articles addressing current issues and thought provoking, which address academic and managerial activities. We hope that the texts here presented could contribute significantly both to the scientific research and to managerial practices.

The articles included in this issue are:

Logistics Platforms: Governance dimensions and attributes

Rafael Mozart da Silva, Eliana Terezinha Pereira Senna, Orlando Fontes Lima Junior.

MBI-GS: application and Psychometric check in Brazilian reality

Marcelo da Silva Schuster, Valéria da Veiga Dias, Luciana Flores Battistella, Márcia Zampieri Grohmann.

Management of Customer Relationship Management (CRM) Technological Attributes in Brazil: a B2B relationship in the software-media development Sector

Flávio Régio Brambilla, Gustavo Dalmarco.

Efficiency evaluation of Competitive Intelligence units through Data Envelopment Analysis (DEA)

Paulo Henrique de Oliveira

Analysis of Brazilian Scientific Production Finance area: a survey Of Qualis A

Luiz Henrique Debei Herling, Gilberto de Oliveira Moritz, Marcus Vinicius Andrade de Lima, Mauricio Fernandes Pereira.

Interest paid on Shareholders' Equity as a means to provide return to the Shareholders: a study about the Agency Conflict and Tax Planning Practices

José Antônio de Sousa Neto, Ricardo Vinícius Dias Jordão, Juliano Lima Pinheiro, Roberto Patente Marquezzine.

Acculturation and Institutionalization in International Acquisition in Automotive Sector

Bruno de Oliveira Carvalho, Editinete André de Rocha Garcia, Fabiana Pinto de Almeida Bizarria, Leonice Holanda Alves de Melo, Sérgio Henrique Arruda Cavalcante Forte.

Good read,

Prof. Dr. Henrique Cordeiro Martins

Prof. Dr. Cid Gonçalves Filho

Prof. Dr. Luiz Claudio Vieira de Oliveira

Editors Revista de Administração FACES Journal - Universidade FUMEC

### GESTÃO PÚBLICA E GOVERNANÇA

#### 09 PLATAFORMAS LOGÍSTICAS: DIMENSÕES E ATRIBUTOS DA GOVERNANÇA. Rafael Mozart da Silva, Eliana Terezinha Pereira Senna, Orlando Fontes Lima Junior

Esta pesquisa teve como objetivo analisar as publicações acerca das dimensões e atributos utilizados na governança pública e identificar os aspectos que possam colaborar com a governança das plataformas logísticas, as quais são consideradas empreendimentos logísticos de grande porte que atendem a uma área ou região, onde se concentram atividades relacionadas a logística, distribuição de produtos, dentre outras, e contam com a presença de diversos atores. A metodologia de pesquisa utilizada classifica-se, quanto ao nível, como exploratória, e a estratégia de pesquisa utilizada foi a revisão bibliográfica. O método de pesquisa utilizado foi o qualitativo. Foram analisadas 53 publicações compostas por 103 autores, e como resultado desta pesquisa identificou-se um conjunto de dezoito dimensões compostas por 35 atributos de desempenho. Os atributos associados a governança pública apresentam aspectos relevantes e aplicáveis em plataformas logísticas e podem contribuir para a adequada gestão e condução deste tipo de empreendimento logístico.

### RECURSOS HUMANOS

#### 26 MBI-GS: APLICAÇÃO E VERIFICAÇÃO PSICOMÉTRICA NA REALIDADE BRASILEIRA. Marcelo da Silva Schuster, Valéria da Veiga Dias, Luciana Flores Battistella, Márcia Zampieri Grohmann

O presente estudo tem por objetivo verificar a aplicação da escala MBI-GS (Maslach Burnout Inventory) e suas três dimensões (exaustão, cinismo e eficácia no trabalho) em um hospital público brasileiro, com uma população de servidores da área médica e administrativa, caracterizando assim o uso da versão General Survey. A amostra considerada para efeito das análises realizadas foi de 173 profissionais, por meio da aplicação de questionário estruturado. Os dados foram submetidos a análises quantitativas

(análise fatorial exploratória, confiabilidade, teste de correlação e regressão). Os resultados apontam para a aplicabilidade da escala, após procedimentos fatoriais. A escala ficou com 15 variáveis, permanecendo com três fatores e apresentando uma confiabilidade de 0,87. A síndrome Burnout correlacionou-se à percepção de saúde dos trabalhadores, confirmando relação causal na saúde dos trabalhadores. O estudo contribui para o estudo de Burnout no Brasil, com a aplicação da MBI-GS, de forma inédita, em um hospital público.

### MARKETING

#### 39 MANAGEMENT OF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) TECHNOLOGICAL ATTRIBUTES IN BRAZIL: A B2B RELATIONSHIP IN THE SOFTWARE-MEDIA DEVELOPMENT SECTOR. Flávio Régio Brambilla, Gustavo Dalmarco

Customer Relationship Management (CRM) represents a technological application based on the philosophy of Relationship Marketing and it recommends the interaction with high value consumers. Relating CRM to new social technologies, CRM 2.0 or social CRM deals with the relationship between companies and customers using online platforms such as blogs, RSS, forums and social network sites, among other facilities. Through a comparative study based on qualitative indicators, this article draws a relationship between CRM theory and practice. In two high technology organizations it was identified that, although the indicators are appropriate to the business practices, their usage and understanding are oriented by the nature of businesses and by the company characteristics. Empirical results show that technology structure, data collection and analysis tools and interactive sales tools favor CRM. In this paper, four variables are treated theoretically and empirically: Information Technology; Information tools, where the Database and the Storage of Debugged Data are included; Data Mining; and, the Sales Force Automation Facilities.

### ESTRATÉGIA

#### 57 AVALIAÇÃO DA EFICIÊNCIA DE UNIDADES DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA POR MEIO DA DATA ENVELOPMENT ANALYSIS (DEA). Paulo Henrique de Oliveira

Neste artigo, analisa-se a eficiência com que as unidades responsáveis pelo processo de inteligência competitiva das empresas de estanho utilizam seus recursos humanos, tecnológicos e informacionais disponíveis para a geração e disseminação dos produtos de inteligência demandados pelos tomadores de decisões estratégicas. Para tanto, utilizou-se a técnica matemática não-paramétrica conhecida como Análise Envoltória de Dados em uma amostra composta por 9 dessas empresas instaladas nas proximidades da cidade de São João Del Rei em Minas Gerais. Os resultados revelaram que as diferenças encontradas nos escores de eficiência decorrem principalmente dos perfis dos profissionais diretamente envolvidos com os respectivos processos e que as empresas mais eficientes monitoram com maior frequência os seus concorrentes e possuem as maiores taxas de crescimento em seus desempenhos financeiros.

### FINANÇAS

#### 76 ANÁLISE DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA BRASILEIRA NA ÁREA DE FINANÇAS: PANORAMA DO QUALIS A. Luiz Henrique Debei Herling, Gilberto de Oliveira Moritz, Marcus Vinicius Andrade de Lima, Mauricio Fernandes Pereira

O objetivo do artigo consiste em analisar a produção científica nacional na área de finanças, considerando as revistas nacionais, com Qualis A, mais profícuas em finanças, com caráter quantitativo. Foram testadas três hipóteses: a) Existe uma produção científica maior na área de mercado de capitais do que nas áreas de finanças voltadas para as áreas operacionais das empresas, considerando as revistas mais profícuas em finanças; b) existe uma relação inversamente proporcional na produção de artigos na área de mercado de capitais, comparando-se com as áreas de finanças voltadas para as áreas operacionais

das empresas; c) existe uma tendência de crescimento da produção acadêmica, nos periódicos Qualis A, em finanças, considerando os últimos dez anos. A primeira foi confirmada, a segunda hipótese foi rejeitada, pois a correlação é diretamente proporcional, mas de relação de fraca para média. A terceira hipótese foi rejeitada.

### FINANÇAS

#### 90 JUROS SOBRE CAPITAL PRÓPRIO COMO FORMA DE REMUNERAÇÃO DE ACIONISTAS: um estudo sobre o conflito de agência e as práticas de planejamento tributário. José Antônio de Sousa Neto, Ricardo Vinicius Dias Jordão, Juliano Lima Pinheiro, Roberto Patente Marquezine

A pesquisa descrita neste artigo teve como principal objetivo analisar e descrever como as maiores empresas de capital aberto do mercado brasileiro distribuíram seus resultados no exercício de 2013. Na análise, foram comparados os critérios adotados e a política de distribuição de lucros, tanto na modalidade de dividendos quanto na forma de juros sobre capital próprio (JSCP), por tipo de acionistas, quer sejam pessoas físicas ou jurídicas. Os dados foram obtidos no site da BMF&Bovespa e extraídos dos balanços publicados em 2013 relativos ao exercício de 2012. O estudo de natureza interdisciplinar teve como base as teorias da estrutura de capital, política de dividendos, governança corporativa e técnicas de planejamento tributário. Os resultados observados expandem o conhecimento sobre o tema, ajudando a identificar uma tendência em se remunerar os acionistas pela modalidade de dividendos ou invés de JSCP em razão da existência de conflitos de agência e também em relação aos efeitos tributários relacionados a cada tipo de acionistas.

**109** ACULTURAÇÃO E INSTITUCIONALIZAÇÃO EM AQUISIÇÃO INTERNACIONAL NO SETOR AUTOMOBILÍSTICO. Bruno de Oliveira Carvalho, Editinete André de Rocha Garcia, Fabiana Pinto de Almeida Bizarria, Leonice Holanda Alves de Melo, Sérgio Henrique Arruda Cavalcante Forte

O estudo apresenta uma integração entre estágios de institucionalização, propostos por Tolbert e Zucker (1998, 2010), e de aculturação, apresentados por Nahavandi e Malenkzadeh (1993). Analisou-se o fenômeno em uma empresa do ramo automotivo, recém-adquirida. Para tanto, foram realizadas entrevistas com catorze gestores da companhia que trabalharam no período de pré-aquisição. Com suporte em aspectos culturais e institucionais, elaborou-se uma proposta no framework que foi utilizado como referência para análise dos dados. Verificaram-se aspectos de culturas organizacionais distintas na empresa adquirida e adquirente. Na adquirida, constatou-se um mix de percepção da própria cultura, evidenciando que não havia uma sedimentação da institucionalização. Nesse caso, o processo de institucionalização tende a mesclar as duas instituições ou a reinstitucionalizar. Na adquirente, o modo de aculturação foi acentuado, indicando um elevado grau de multiculturalismo da adquirente.