

EDITORIAL

Quinze anos decorridos, desde a publicação do 1.º número, as pessoas diretamente envolvidas na construção da revista consideram que se mantêm válidas as razões que estiveram na sua origem. Investigadores e estudiosos da área das ciências empresariais do turismo, das ciências jurídicas e do comportamento, dispõem de um suporte de divulgação de artigos: a GESTIN.

Tratando-se de uma data especial, ano XV e considerando o número de textos recebidos, decidimos por razões editoriais efetuar um número duplo – 14 e 15 -. Conta com várias colaborações e com trabalhos científicos que foram apresentados nas XXVI Jornadas Luso Espanholas de Gestão Científica, realizadas na Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova, no ano de 2016.

Assim, neste número:

Alzira Maria Ascensão Marques e Ricardo Jorge Oliveira Marques dos Santos Cavadas estudam O IMPACTO DA QUALIDADE DA RELAÇÃO, DAS EMOÇÕES E DA RECOMENDAÇÃO NA LEALDADE: O CASO DO LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS ELISABETE CAVADAS. Concluem que a satisfação, o compromisso normativo, as emoções positivas e a confiança influenciam positivamente a lealdade. Os resultados sugerem ainda que a gestão de marcas, em ambiente clínico, deverá ser sempre o cliente o foco da análise, através de uma avaliação sistemática da lealdade.

Cláudia S. Costa, em FALHAS DE MERCADO NA ATIVIDADE TURÍSTICA: UMA ANÁLISE EXPLORATÓRIA DA ATUAÇÃO DOS MUNICÍPIOS PORTUGUESES efetua uma análise exploratória das intervenções dos municípios portugueses para resolver falhas do mercado turístico (bens públicos, externalidades, monopólios naturais e informações assimétricas). Recolhe os dados, através do uso de entrevistas, em cinco municípios. Os resultados sugerem que as autarquias recorreram à maioria das ferramentas políticas específicas identificadas no estado da arte para mitigar falhas do mercado de turismo.

Dulce Matos e Paulo Tavares debruçaram-se sobre o tema CONHECIMENTO E INOVAÇÃO DO SECTOR DA CONSTRUÇÃO DOS MOLDES. Desenvolvem um estudo de caso ao Grupo Moldoeste, na Marinha Grande; realizaram entrevistas a quatro gestores indagando sobre o conhecimento, inovação e estratégias promovidos pela empresa. Relacionaram, depois, os dados recolhidos com a revisão da literatura sobre os temas.

Guilherme Almeida Novais e Maria Manuela Martins Sarai-va Sarmento Coelho abordam o tema GESTÃO DO CO-

NHECIMENTO. ESTUDO DE CASO: O CONTRIBUTO DO OFICIAL DE ADMINISTRAÇÃO NA UNIDADE DE AÇÃO FISCAL DA GNR. Analisam a forma como o Oficial de Administração contribui para o combate à evasão fiscal e aduaneira de Ação Fiscal da GNR. Dissertam sobre o sistema fiscal português, sobre a Unidade de Ação Fiscal (UAF). Através de inquéritos por questionário aos referidos oficiais e de entrevista a altos cargos que se relacionam com a UAF, concluíram que o Oficial de Administração da GNR é um recurso estratégico no funcionamento da Unidade.

Hortêncio Constantino, Paula Odete Fernandes e João Paulo Teixeira autores de ESTUDO COMPARATIVO ENTRE OS MODELOS DE REDES NEURONAIS ARTIFICIAIS E REGRESSÃO LINEAR MÚLTIPLA NA MODELAÇÃO E PREVISÃO DA PROCURA TURÍSTICA EM MOÇAMBIQUE, concluem que a utilização destes modelos produz melhores previsões e favorece a criação, o desenho de modelos adequados. Associados a uma qualidade estatística satisfatória permite ainda conhecer a procura turística em Moçambique.

O estudo elaborado por João de Freitas Gadelha Neto, Rodrigo Oliveira Miranda, Carla Maria Holanda de Lima Façanha e Randal Martins Pompeu centra-se em UMA ANÁLISE DE ADERÊNCIA ENTRE A MATRIZ CURRICULAR DO CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS E OS PRINCÍPIOS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL UNIVERSITÁRIA recorrem à metodologia do estudo de caso. Confirmaram a incidência de aderência total dos princípios de responsabilidade social aos conteúdos programáticos das disciplinas do referido curso, muito embora os princípios de responsabilidade social universitários só parcialmente sejam atendidos.

João Marcos Rodrigues da Fonseca e José Luís Pereira Rocha do Nascimento desenvolvem o tema DA CONFIANÇA ORGANIZACIONAL AO COMPROMETIMENTO COM O SUPERVISOR E COM A ORGANIZAÇÃO: UM MODELO CONCEPTUAL PARA A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA. Os autores propõem a construção de um modelo conceptual fundamentado na relação entre a confiança organizacional e o comprometimento no local do trabalho com a organização e com o supervisor visando o melhor funcionamento da Administração Pública.

José Nuno Azevedo, Jorge Alves, Andreia Teixeira e André Souto dissertam sobre: IMPACTO DO DL N.º 192/2012 NA DECLARAÇÃO DE INVENTÁRIOS DAS EMPRESAS. Pretendem conhecer o impacto da entrada das disposições do referido Decreto-Lei nas margens de lucro declaradas pelas empresas, no ano de 2014, como consequência do aumento do custo das mercadorias vendidas e matérias consumidas, nos inventários apresentados. Concluem que o impacto se revela negativo sobretudo em microempresas que registam um menor volume de negócios; o fenómeno repercute-se em diversos sectores de atividade.

Liliana Ivone da Silva Pereira estuda os CLUBES DE FUTEBOL PROFISSIONAL ESPANHÓIS OBRIGADOS A DEVOLVER OS AUXÍLIOS CONCEDIDOS PELO ESTADO. A autora analisou a problemática dos auxílios do Estado ao desporto, considerando e analisando ao princípio geral da proibição destes auxílios previsto no número 1 do artigo 107º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia. O estudo tem como pano de fundo clubes de futebol profissionais espanhóis que sofreram as decisões da Comissão Europeia em 2016.

Liliana Pegado e Fátima David dissertam sobre A FRAUDE FISCAL NO IVA: O CASO ESPECÍFICO DA FRAUDE CARROSSEL. Elaboram uma revisão da literatura com o objetivo de identificar as especificidades da fraude comunitária em sede do IVA, nas vertentes carrossel e aquisição. A origem, as características, o *modus operandi* e as medidas utilizadas para a prevenção e repressão do fenómeno são apreciadas e ponderadas.

Manuel Martinho e Arminda Paço debruçam-se sobre a AS ALDEIAS DO XISTO – UMA ESTRATÉGIA DE ATUAÇÃO ASSENTE NO DESENVOLVIMENTO DE UM PLANO DE MARKETING. A análise desta temática tem como objetivo conhecer as motivações, os interesses, comportamentos e a imagem que os turistas construíram sobre as Aldeias do Xisto. Inquiriram 233 indivíduos: 59 estrangeiros e 164 nacionais. Elaboraram, depois, o perfil dos turistas/visitantes; definiram os gostos e principais atributos associados à imagem do referido destino para evidenciarem as linhas de orientação com vista à produção/ concretização de um Plano de Marketing para as Aldeias do Xisto.

Maria Inês Pontes Ribeiro e Jacinta Raquel Miguel Moreira abordam o tema A LEALDADE À MARCA ENQUANTO FATOR DETERMINANTE DA FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES: ESTUDO COMPARATIVO APLICADO ÀS MARCAS COMERCIALIZADORAS DE COMBUSTÍVEL. O estudo propõe-se conhecer as variáveis que impactam no *worth-of-mouth* e na lealdade à marca nas comercializadoras de combustíveis. Concluem que os clientes leais são os mais sensíveis aos preços, os que percebem mais qualidade e os que divulgam mais opiniões sobre as compras/experiências. Os consumidores WOM, além de serem sensíveis aos preços e ao *price mavenism*, são, sobretudo, influenciados pela publicidade e, igualmente, pela qualidade dos produtos.

Nádia Alexandra Custódio Gomes e Júlia Frago da Fonseca estudaram A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE RECLAMAÇÕES NA INDÚSTRIA HOTELEIRA. Aplicaram um questionário, a clientes de 136 unidades hoteleiras portuguesas com o intuito de perceber a política de gestão de reclamações. Verificaram que as unidades hoteleiras têm a percepção da importância das reclamações e da implementação de uma política que pondere a sua gestão. Sugerem, ainda, que através da gestão de reclamações, as unidades hoteleiras têm a oportunidade de conhecer, satisfazer e até recuperar o seu cliente por perceberem os pontos fracos do funcionamento da organização.

Nuno Teixeira e António Russo, debruçam-se sobre: CRIAÇÃO DE VALOR – ESTUDO DE CASO. Sustentam que se trata de uma área de extrema relevância para o atual contexto empresarial. Elaboram uma revisão da literatura sobre os conceitos de desempenho financeiro e as diferentes formas da sua avaliação, na ótica da criação de valor. Realizam, depois, um estudo empírico em que analisam a evolução da criação de valor, entre 2009 e 2014, numa empresa de referência nacional no âmbito das rochas ornamentais. Os resultados do estudo sugerem que através da análise da evolução económica e financeira, como da aplicação de diferentes métricas de avaliação da criação de valor a empresa não gerou rentabilidade suficiente para cobrir a remuneração expectável pelos investidores.

Orlando Francisco Líssimo Kahilana e Susana Garrido Azevedo apresentam o tema A INFLUÊNCIA DA INOVAÇÃO TECNOLÓGICA SOBRE A SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL. A investigação tem como objetivo desenvolver um modelo conceptual que permita a compreensão da influência da inovação tecnológica na sustentabilidade organizacional (económica, ambiental e social) e a relação entre os impulsionadores e as barreiras erguidas à referida inovação.

Orlando Lima Rua e Abel Salgado de Carvalho, em BOAS PRÁTICAS DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO: ANÁLISE DAS UNIDADES HOTELEIRAS DA REGIÃO DO NORTE DE PORTUGAL, aplicaram um questionário sobre as melhores práticas de recrutamento de seleção, a unidades hoteleiras do Norte de Portugal. Os resultados que revelam do estudo sobre PME indicam que a gestão de recursos humanos é, na maior parte dos casos, assegurada pela gestão financeira e/ou administrativa das empresas. Mais indicam que a atividades de seleção não é realizada por pessoas que possuem habilidades e competências na área. Acrescentam porém, que

os gestores hoteleiros têm consciência de que as boas práticas, neste domínio, devem ser alteradas num futuro próximo.

Pedro Mares, Teresa Costa e Simone Galina debruçaram-se sobre STUDENT'S ENTREPRENEURIAL INTENTION: ESCE AND FEA COMPARISON. Partindo de uma abordagem cognitiva, o estudo analisa o processo mental dos estudantes que se tornam empreendedores. O Questionário das Intenções Empreendedoras foi aplicado a alunos da Escola Superior de Ciências Empresariais do Instituto Politécnico de Setúbal e da Faculdade de Economia e Administração da Universidade de São Paulo. Os resultados confirmaram os descritos na literatura: há uma relação entre a intenção empreendedora e as atitudes com vista ao empreendedorismo e ao controlo comportamental percebido.

Pedro Soutelinho em DEMONSTRAÇÕES CONSOLIDADAS DO ESTADO, avalia as Normas de Contabilidade Pública 22 e 26 enquanto documentos base a seguir para a elaboração das demonstrações financeiras consolidadas e das demonstrações orçamentais consolidadas do Estado. Analisa, ainda, a correspondência entre os agregados estabelecidos em sede: a) das demonstrações consolidadas do Estado; b) do Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas; c) os agregados estabelecidos em sede do Sistema Europeu de Contas Nacionais e Regionais, para 2015, no sector público e administrações públicas.

Roman Korobka e Ana Isabel Lopes no estudo CONTABILIDADE DE CUSTOS NUMA AUTARQUIA LOCAL: PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO, refletem sobre as dificuldades económico-financeiras que as autarquias portuguesas enfrentam. A redução de receitas provenientes de impostos diretos e indiretos, do Orçamento de Estado bem como o aumento de competências em determinadas áreas de intervenção; geram problemas. Propõem, assim, um sistema de contabilidade de custos para os municípios portuguesas que se traduza numa melhoria da gestão e no controlo dos recursos disponíveis.

Rui Alexandre R. Pires, Maria do Céu G. Alves e Lúcia Lima Rodrigues, em UMA REVISÃO DA INVESTIGAÇÃO EM CONTABILIDADE DE GESTÃO ESTRATÉGICA: 2000-2014, efetuam uma revisão sistemática da investigação em gestão estratégica, nas principais revistas da área da contabilidade, entre os anos 2000 e 2014. Os resultados favorecem uma visão geral sobre a estrutura e evolução da investigação, nesta área do conhecimento, e desbravam desenvolvimentos futuros.

Sofia Félix e Maria Georgina Morais realizam um ESTUDO EMPÍRICO DA CERTIFICAÇÃO DOS SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE NA COMUNIDADE INTERMUNICIPAL REGIÃO DE COIMBRA. Avaliam se os municípios certificados pela qualidade têm melhores resultados do que os não certificados. Entrevistas a responsáveis pela área permitiram conhecer as mais-valias que a implementação do sistema trouxe à autarquia. Os resultados demonstram que a análise do desempenho financeiro e administrativo dos municípios certificados foi maior, bem como realizaram maior investimento. No que respeita aos dados recolhidos pelas entrevistas foi possível observar que, apesar de uma resistência inicial associada à mudança de paradigma, nasceu uma nova cultura organizacional mais centrada nas necessidades do cidadão alcançando respostas mais satisfatórias.

Uma palavra de apreço e agradecimento aos autores que ofereceram a sua inestimável colaboração enriquecendo com saber, reflexão e generosidade este exemplar duplo da GESTIN.

Ana Rita Garcia

Diretora da Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova