

15

**Algoritmos Genéticos Aplicados a Gestão da Carteira de Clientes e ao Gerenciamento do Programa Diário da Força de Vendas Bancária Via WEB**

*Ricardo Soares Boaventura, Christina Testa Marques, Keiji Yamanaka, Miriellen Augusta da Assunção*

29

**O Comportamento do Consumidor do North shopping Caruaru/PE**

*Wenner Glaucio Lopes Lucena, Flávia Carolina Silva, Ednalva da Silva Gomes Ferreira*

47

**Diferentes Estruturas em uma Mesma Estrutura: a cadeia de suprimentos reinterpretada**

*Angela Maria Maurer*

65

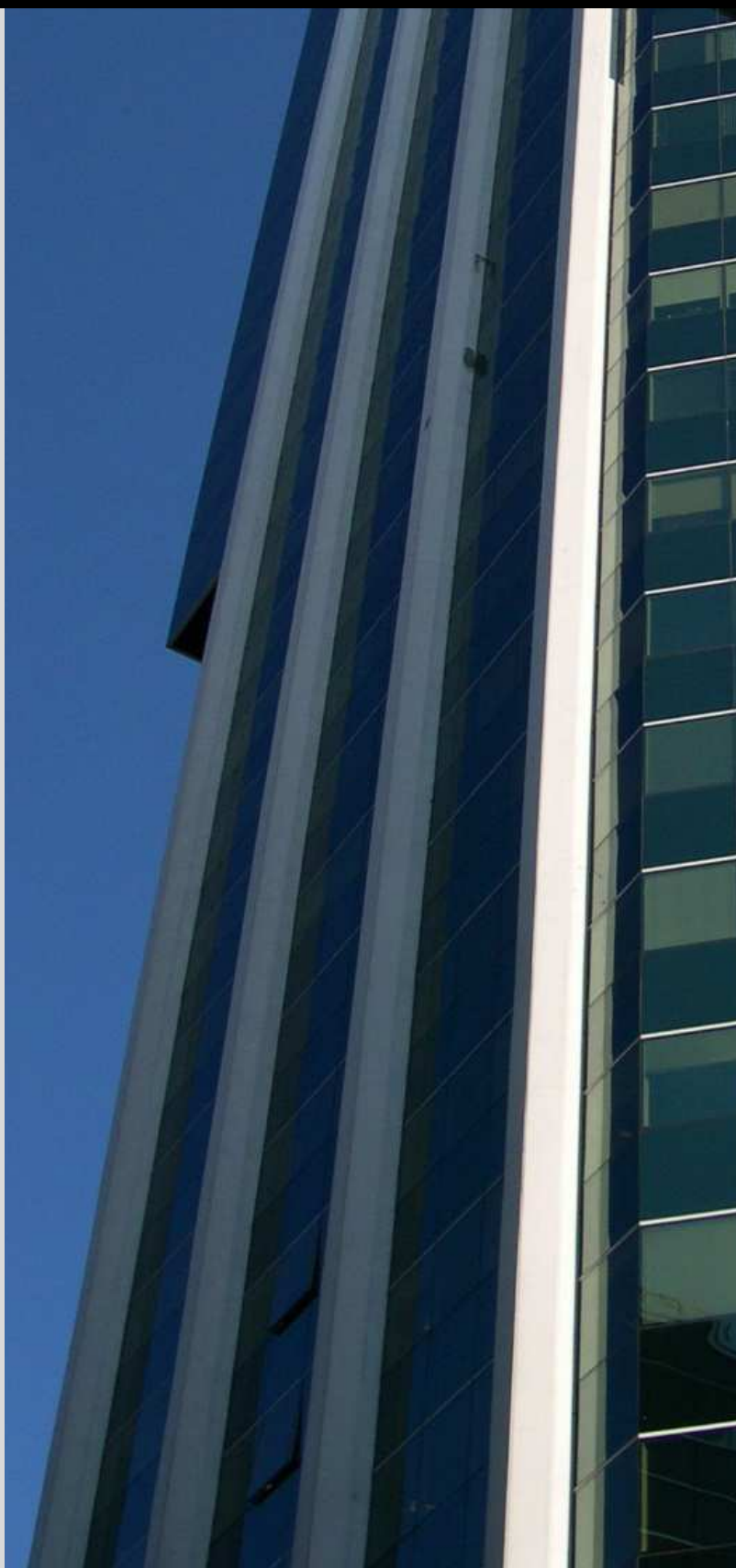
**Caos, Complexidade, Comunicação 'Rogeriana' e o Processo de Ensino-Aprendizagem: um estudo observacional**

*Nildes Raimunda Pitombo Leite, Alessandra Demite Gonçalves de Freitas, Marco Antonio Batista da Silva, Everton Ferreira de Oliveira, Cláudio Cesar da Silva*

85

**Análise das Dimensões do Empreendedorismo Sustentável em Micro, Pequenas e Médias Indústrias no Ceará**

*Themisa Araújo Barroso Pimentel, Leonel Gois Lima Oliveira, Hugo Osvaldo Acosta Reinaldo*



# Reuna

## **Editor**

*Prof. Dr. Mário Teixeira Reis Neto,*  
Centro Universitário UNA

## **Co editora**

*Prof. Dra. Wanyr Romero Ferreira,*  
Centro Universitário UNA

## **Conselho Editorial**

*Prof. Dr. Carlos Alberto Gonçalves,*  
Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil  
*Prof. Dr. Carlos Renato Mota,*  
Universidade Federal do Rio de Janeiro, Brasil  
*Profa. Dra. Daisy Aparecida do Nascimento Rebelatto,*  
Universidade de São Paulo, Brasil  
*Prof. Dr. Fernando Gomes de Paiva Junior,*  
Universidade Federal de Pernambuco, Brasil  
*Prof. Dr. Francisco José de C. Moura Duarte,*  
Universidade Federal do Rio de Janeiro, Brasil  
*Prof. Dr. José Edson Lara,*  
Fundação Pedro Leopoldo, Brasil  
*Prof. Dr. Maurício César Delamaro,*  
Universidade Estadual Paulista, Brasil  
*Prof. Dr. Marco Aurélio Ávila,*  
Universidade Estadual de Santa Cruz, Brasil  
*Prof. Dr. Mauro Nacif Rocha,*  
Universidade Federal de Viçosa, Brasil  
*Prof. Dr. Renato Vairo Belhot,*  
Universidade de São Paulo, Brasil  
*Prof. Dr. Tomas de Aquino Guimarães,*  
Universidade de Brasília, Brasil

## **Contato Principal**

Prof. Dr. Mário Teixeira Reis Neto,  
Centro Universitário UNA  
Rua Guajajaras 175 - 5º andar - Centro  
30180 -100 - Belo Horizonte - MG  
Telefone: +55 31 3508 9128  
E-mail: reuna@una.br

## **Contato para Suporte**

Giselle Russo da Silva  
Telefone: +55 31 3508 9128  
E-mail: giselle.silva@una.br

## **Revisão de Textos**

Prof. Valéria Garcia Gonçalves

## **Editoração**

Célia Cristina Iglesias Ramos

*Os assuntos, dados e conceitos emitidos nesta Revista, são da exclusiva responsabilidade dos respectivos autores. A eventual citação de produtos e marcas comerciais não significa recomendação de utilização por parte da Revista.*

## **Centro Universitário UNA**

### **Vice-Reitor:**

*Átila Simões da Cunha*

### **Diretor do Instituto de Educação Continuada e Pesquisa:**

*Ricardo Viana Carvalho de Paiva*

### **Diretor do Instituto de Ciências Sociais Aplicadas e Humanas:**

*Edvander Luis de Moura*

### **Diretor do Instituto Politécnico:**

*Celso Peixoto Garcia*

### **Diretor do Instituto de Ciências Biológicas e Saúde:**

*Carolina Marra Simões Coelho*

### **Diretor do Instituto de Comunicação e Artes:**

*Lélio Fabiano dos Santos*

### **Diretor do Instituto de UNA de Tecnologia:**

*Alice Maria Hosken Vieira*

### **Bibliotecária Chefe:**

*Janete Maria de Oliveira*

### **Coordenadora de Pesquisa:**

*Gilmara de Cássia Machado*

ISSN (versão on line): 2179-8834

## **REUNA**

Publicação trimestral

Rua Guajajaras, 175 – 5º andar, Centro

CEP: 30180-100, Belo Horizonte – MG

Homepage: <http://revistas.una.br/reuna/index.php/reuna>

Email: reuna@una.br





# Reuna

Reuna - Belo Horizonte, Brasil, v.17, nº4, Out. – Dez., 2012.



## EDITORIAL

A revista REUNA, em sua missão de contribuir na divulgação da produção científica na área de Ciências Gerenciais, apresenta seu quarto número de 2012 com 5 artigos.

No primeiro artigo, Ricardo Soares Boaventura, Christina Testa Marques, Keiji Yamanaka e Miriellen Augusta da Assunção retomam o objetivo de estabelecer diariamente a melhor rota a ser construída para visitar os clientes, sempre iniciando e retornando ao ponto de partida (residência, hotel ou empresa). O sistema proposto foi desenvolvido utilizando as técnicas de algoritmos genéticos e pode ser acessado via Web. A saída do sistema apresentada aos funcionários está interligada ao Google Maps.

No segundo artigo, Wenner Glaucio Lopes Lucena, Flávia Carolina Silva e Ednalva da Silva Gomes Ferreira retomam o tema do comportamento do consumidor de shoppings centers. Os autores apontaram que os consumidores, de uma maneira geral, possuem um considerável poder aquisitivo, estão cada vez mais exigentes, procurando sempre produtos ou serviços de qualidade, que aliem preços acessíveis e que possibilitem aos mesmos comprarem de maneira satisfatória, primam por serem bem atendidos, a despeito de quaisquer outros aspectos que possam influenciar na sua decisão de compra, bem como também desejam sempre maior variedade de lojas.

No terceiro artigo, Angela Maria Maurer apresentou os diversos fatores que devem ser analisados para melhor compreender a estrutura de uma determinada cadeia de suprimentos (tamanho, tecnologia, ambiente, escolhas estratégicas, poder e estruturas das organizações que a compõem), especialmente em relação às suas características de centralização, formalização e complexidade. Por meio da perspectiva apresentada, pesquisadores e profissionais podem melhor aproximar-se da realidade complexa nas quais as cadeias de suprimentos estão inseridas.

No quarto artigo, Nildes Raimunda Pitombo Leite, Alessandra Demite Gonçalves de Freitas, Marco Antonio Batista da Silva, Everton Ferreira de Oliveira e Cláudio Cesar da Silva apresentaram uma análise 'rogeriana' da comunicação, à luz da teoria do caos e da complexidade, retratada no filme 'Náufrago', de Robert Zemeckis (2000). Os autores destacam que o uso de filmes tem a vantagem de não expor os seres humanos a situações para as quais eles não estejam preparados e, sobretudo, permite verificar repetidamente as cenas para que os conceitos e processos humanos possam ser compreendidos e, posteriormente, apreendidos para se proceder a auto-análise. Os autores acrescentam que o processo de ensino-aprendizagem em Administração pode ser desenvolvido por meio de atenção: às comunidades que podem ser formadas a partir da sala de aula; à participação livre das pessoas em seus relacionamentos nessas comunidades; às possibilidades de criação de relações eficazes por intermédio da análise de filmes comerciais como recursos didáticos; às discussões acerca dos elementos contidos na concepção 'rogeriana' da comunicação; às possibilidades de as análises fílmicas servirem de pontes entre os personagens e as pessoas que ocupam seus lugares nas instituições de ensino e nas organizações.

No quinto artigo, Themisa Araújo Barroso Pimentel, Leonel Gois Lima Oliveira e Hugo Osvaldo Acosta Reinaldo buscaram definir o nível de incorporação da sustentabilidade empresarial nas micro, pequenas e médias empresas industriais atendidas pelo PEIEX. Também verificou-se, entre as dimensões social e ambiental da sustentabilidade, qual predominava como preocupação emergente. Concluiu-se que a amostra encontra-se em um nível intermediário de sustentabilidade empresarial, sendo a dimensão social a de maior destaque em relação à dimensão ambiental.

Fazendo-se um balanço do ano de 2012, cabe destacar que foram submetidos a Reuna 58 artigos, publicados 23 e recusados 19. No presente ano, a Reuna foi incluída no Latindex, no Sumários.org, no LivRe!, no IBICT/SEER, no Diadorin, na Rede Pergamum, no portal de periódicos da Capes e no Spell. Além disto, a Reuna

solicitou sua inclusão em outros diretórios e indexadores e aguarda um decisão em breve.

Destaca-se ainda o empenho feito para seguir as orientações estabelecidas no documento "Boas Práticas de Publicação Científica: um manual para autores, revisores, editores e integrantes de corpos editoriais". Durante 2012, nenhum autor publicou mais de um artigo na Reuna e nenhuma instituição foi responsável por gerar mais de 15% dos artigos publicados.

Boa leitura,

Mário Teixeira Reis Neto  
Editor  
Centro Universitário UNA – Belo Horizonte

## SUMÁRIO

### Artigos

1. Algoritmos Genéticos Aplicados a Gestão da Carteira de Clientes e ao Gerenciamento do Programa Diário da Força de Vendas Bancária Via WEB p. 15-28  
  
Ricardo Soares Boaventura, Christina Testa Marques, Keiji Yamanaka, Miriellen Augusta da Assunção
  2. O Comportamento do Consumidor do North Shopping Caruaru/PE p. 29-46  
  
Wenner Glaucio Lopes Lucena, Flávia Carolina Silva, Ednalva da Silva Gomes Ferreira
  3. Diferentes Estruturas em uma Mesma Estrutura: a cadeia de suprimentos reinterpretada p. 47-64  
  
Angela Maria Maurer
  4. Caos, Complexidade, Comunicação 'Rogeriana' e o Processo de Ensino-Aprendizagem: um estudo observacional p. 65-84  
  
Nildes Raimunda Pitombo Leite, Alessandra Demite Gonçalves de Freitas, Marco Antonio Batista da Silva, Everton Ferreira de Oliveira, Cláudio Cesar da Silva
  5. Análise das Dimensões do Empreendedorismo Sustentável em Micro, Pequenas e Médias Indústrias no Ceará p. 85-104  
  
Themisa Araújo Barroso Pimentel, Leonel Gois Lima Oliveira, Hugo Osvaldo Acosta Reinaldo
- Relação de Avaliadores p. 105  
  
Mário T. Reis Neto

1. O Problema da definição do programa diário dos funcionários para venda de produtos é estrategicamente importante para as empresas, pois minimiza custo, aumenta eficiência e lucro. Esse problema é semelhante ao caixeiro viajante e multirrotas de veículos na área da computação, com o diferencial de selecionar clientes de acordo com a maior rentabilidade e estratégias da empresa. O objetivo é descobrir diariamente a melhor rota a ser construída para visitar os clientes sempre iniciando e retornando ao ponto de partida (residência, hotel ou empresa). O sistema proposto foi desenvolvido utilizando as técnicas de algoritmos genéticos e pode ser acessado via Web. A saída do sistema apresentada aos funcionários está interligada ao Google Maps.

2. O trabalho teve como objetivo analisar o comportamento do consumidor de shoppings centers e traçar seu perfil, verificando seu comportamento de compra, seus desejos, suas necessidades, suas preferências, bem como esse comportamento pode (ou não) ser influenciado. A metodologia empregada foi do tipo explicativa, bibliográfica e exploratória com aplicação de questionário. Por sua vez, a amostra foi composta de 50 consumidores, selecionados aleatoriamente, em um período de uma semana. Nos resultados foram encontrados que 54% são do gênero feminino; 36% possuem de 21 a 30 anos; 50% são casados; 28% ganham acima de R\$ 2.550,00; 32% escolheram o sábado como melhor dia de compras; 80% enfatizam que sua decisão de compra está relacionada à qualidade; e 44% dos consumidores são fiéis a alguma loja do shopping. Pode-se verificar que os consumidores, de uma maneira geral, possuem um considerável poder aquisitivo, estão cada vez mais exigentes, procurando sempre produtos ou serviços de qualidade, que aliem preços acessíveis e que possibilitem aos mesmos comprarem de maneira satisfatória, primam por serem bem atendidos, a despeito de quaisquer outros aspectos que possam influenciar na sua decisão de compra, bem como também desejam sempre maior variedade de lojas.

3. A temática de cadeia de suprimentos está sendo cada vez mais enfatizada em perspectivas organizacionais. A abordagem tradicional de cadeias restringe-se a representar as organizações que a compõem com retângulos ou quadrados idênticos, o que manifestaria a similaridade entre elas. Essas organizações, no entanto, apresentam estruturas específicas, que, em conjunto, dão origem a outra estrutura que se refere à da própria cadeia de suprimentos. Assim, este ensaio teórico tem o objetivo de apresentar os diversos fatores que devem ser analisados para melhor compreender a estrutura de uma determinada cadeia de suprimentos (tamanho, tecnologia, ambiente, escolhas estratégicas, poder e estruturas das organizações que a compõem), especialmente em relação às suas características de centralização, formalização e complexidade. Por meio da perspectiva aqui apresentada, pesquisadores e profissionais podem melhor aproximar-se da realidade complexa nas quais as cadeias de suprimentos estão inseridas.

4. Este artigo apresenta uma análise 'rogeriana' da comunicação, à luz da teoria do caos e da complexidade, retratada no filme 'Náufrago', de Robert Zemeckis (2000), cujas características expressas podem ser, por vezes, difíceis para identificação e análise por meio de discussões diretas em interações humanas. Com o suporte da teoria do caos e da complexidade, aliada à abordagem 'rogeriana', busca-se responder à questão de como a comunicação pode ser utilizada em prol do processo de ensino-aprendizagem em Administração. O uso de filmes tem a vantagem de não expor os seres humanos a situações para as quais eles não estejam preparados e, sobretudo, encerra o poder de verificar repetidamente as cenas para que os conceitos e processos humanos possam ser compreendidos e, posteriormente, apreendidos para se proceder a auto-análise. A questão de pesquisa é considerada parcialmente respondida, quando levadas em conta tais prerrogativas. A análise dos discursos de Chuck, apresentados nas partes I, II, III e IV do filme, ajuda a responder à questão, uma vez que esses discursos apresentam o gestor e o ser humano, simultaneamente, capaz de: comunicar unilateral e duramente as orientações aos funcionários; mostrar sensibilidade para ouvir;



*demonstrar profunda satisfação em ser ouvido; exercer a capacidade de ser mais autêntico; e, em consequência, provocar maior autenticidade nos outros; auto-organizar-se, a partir de um evento caótico e complexo; promover crescimento que faça sentido para as interações humanas. Considera-se que o processo de ensino-aprendizagem em Administração pode ser desenvolvido por meio de atenção: às comunidades que podem ser formadas a partir da sala de aula; à participação livre das pessoas em seus relacionamentos nessas comunidades; às possibilidades de criação de relações eficazes por intermédio da análise de filmes comerciais como recursos didáticos; às discussões acerca dos elementos contidos na concepção 'rogeriana' da comunicação; às possibilidades de as análises fílmicas servirem de pontes entre os personagens e as pessoas que ocupam seus lugares nas instituições de ensino e nas organizações.*

*5. Trata-se de uma pesquisa exploratório-descritiva com foco nas micro, pequenas e médias empresas industriais atendidas pelo PEIEX – NO NUTEC. Procurou-se definir o nível de incorporação da sustentabilidade empresarial nessas empresas, analisando a presença de suas dimensões nas organizações. Também verificou-se, entre as dimensões social e ambiental da sustentabilidade, qual predomina como preocupação emergente. A partir da pesquisa bibliográfica realizada, um questionário foi desenvolvido e aplicado junto a trinta e três empreendedores do setor industrial da Região Metropolitana de Fortaleza-CE. Os dados foram analisados através de estatística descritiva e análise de variância. Concluiu-se que a amostra encontra-se em um nível intermediário de sustentabilidade empresarial, sendo a dimensão social a de maior destaque em relação à dimensão ambiental.*





## **Ficha Catalográfica**

Sistema de Bibliotecas do Centro Universitário UNA  
Janete Maria de Oliveira - Bibliotecária

**Reuna - v. 17, nº 4, 2012**  
**Belo Horizonte, Brasil: Centro Universitário UNA, 2012.**

Trimestral

ISSN: 2179-8834

I. Administração - Periódicos  
II. Turismo  
III. Economia

CDU-33(05)

*Publicação da Pró-Reitoria de Pós-graduação e Pesquisa do Centro Universitário  
UNA.*





***Artigos***

---

