RETA REVISTA tecnológica DE ADMINISTRAÇÃO

FGV IDT INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO

EDITORIAL

Augusto Sales
Fundação Getulio Vargas (FGV EBAPE) /
Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Rio de Janeiro / RJ – Brasil

Aline Brêtas de Menezes
Fundação Getulio Vargas (FGV EBAPE) /
Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas, Rio de Janeiro / RJ – Brasil

DOI
https://doi.org/10.12660/reta.v1n4.2024.92641

Quando idealizamos a Revista Tecnológica de Administração (RETA), tínhamos um objetivo claro: criar um espaço que conectasse teoria e prática, capaz de enfrentar os desafios mais complexos da gestão contemporânea. Assumimos a responsabilidade de transformá-la em realidade, um feito alcançado em tempo recorde graças ao esforço coletivo e à dedicação de muitos.

A RETA foi concebida para transcender os limites tradicionais entre o acadêmico e o prático, fomentando reflexões profundas e soluções aplicáveis para os dilemas organizacionais do nosso tempo. Ao encerrarmos este primeiro ano de publicações, celebramos um marco significativo: uma revista que se destaca pela qualidade de suas contribuições e pela relevância dos temas abordados, e que avança para se tornar referência no campo da administração pública e empresarial. Este sucesso é fruto do trabalho incansável da equipe editorial, do comprometimento dos autores e do apoio inestimável dos colaboradores que atuam junto a revista (revisores de idiomas e formato e profissional de diagramação). A todos(as), a nossa mais sincera gratidão.

Os artigos e casos apresentados nesta edição reafirmam o compromisso da revista com a excelência e a diversidade temática. Entre os artigos, destacamos o estudo de Luiz Lourenço de Mello Filho, Guilherme Varallo Caseiro, André de Souza Coelho Gonçalves de Andrade e Irineu Frare, que explora o papel de assistentes virtuais em programas sociais, e a pesquisa de Carolina de Quadros Ramos e Istvan Kasznar sobre as potencialidades e os desafios do *e-learning* no ambiente corporativo. Ambos exemplificam a convergência entre inovação tecnológica e soluções organizacionais. O artigo de Daniel Ribeiro Cardoso Rocha e José Mauro Gonçalves Nunes retrata a compreensão sobre a maneira que o design pode ser utilizado como diferencial competitivo nos negócios e como o design conecta os consumidores às empresas. Vale destacar que os artigos publicados na RETA atendem à crescente demanda da CAPES por produções voltadas para a prática, aliando rigor acadêmico às contribuições tangíveis para a sociedade.

Na seção de casos de ensino, oferecemos dilemas instigantes que desafiam os leitores a pensar criticamente sobre gestão pública, regulação de mercados e estratégias empresariais.

"O concurso conflito" examina a tensão entre promessas políticas e restrições orçamentárias, enquanto que "Os caminhoneiros e o preço do diesel no Brasil: é possível resolver esse imbróglio?" convida à formulação de políticas regulatórias inovadoras. Outros casos abordam temas como as implicações da privatização de estatais, promovendo discussões que interligam teoria e prática. Os casos de ensino, em particular, nos oferecem a oportunidade única de ilustrar dilemas da gestão a partir de situações reais vivenciadas por organizações nos setores público, privado e do terceiro setor, enriquecendo o processo de aprendizagem e a formação de gestores.

Concluímos este ano com um sentimento de realização e esperança para o futuro. Desejamos a todos os leitores, autores e colaboradores um final de ano repleto de paz e realizações. Que o próximo ano traga novas oportunidades para expandirmos juntos o campo do conhecimento e da prática. Vida longa à RETA!

Boa leitura!

ARTIGOS TECNOLÓGICOS

Assistentes virtuais: o caso do Programa de Transferência de Renda em Brumadinho

Luiz Lourenço de Mello Filho, Guilherme Varallo Caseiro, André de Souza Coelho Gonçalves de Andrade e Irineu Rodrigues Frare

Este artigo apresenta a proposta de um modelo para a organização da informação em bases de conhecimento voltadas a tecnologias mediadoras de comunicações entre produtores e consumidores de informação em ambientes digitais. Fundamenta-se na teoria dos Objetos de Fronteira como suporte teórico para a modelagem de assistentes virtuais (*chatbots*) utilizados em práticas informacionais de mediação qualificada, que empregam inteligência artificial (IA) e que são de interesse de variadas comunidades de usuários. O objetivo é disponibilizar métodos para ampliar o campo de atuação do cientista da informação, promovendo uma sinergia cada vez maior com a área de ciência de dados, tanto na modelagem informacional quanto na curadoria digital desses novos recursos tecnológicos. Como metodologia, foi adotado o estudo de caso da criação de assistente virtual para o Programa de Transferência de Renda às pessoas atingidas pelo desabamento da Barragem de Córrego do Feijão, em Brumadinho. O artigo apresenta um modelo e um protótipo funcional como prova de conceito, que viabiliza diálogos informacionais para a elaboração de soluções aplicáveis a qualquer domínio do conhecimento, partindo da construção taxonômica de intenções e fluxos conversacionais. Esses elementos permitem manter, com alto grau de assertividade, a interação entre seres humanos e máquinas, consolidando uma prática informacional alinha às novas linguagens midiáticas utilizadas pela sociedade.

E-learning no contexto corporativo: transformando talentos ou perdendo conexões?

Carolina de Quadros Ramos e Istvan Kasznar

Este estudo investiga a percepção dos funcionários sobre plataformas de *e-learning* no contexto corporativo, destacando seu papel no desenvolvimento profissional e nas estratégias de treinamento organizacional. Fundamentado em teorias e estilos de aprendizado, o trabalho oferece uma visão histórica e conceitual do *e-learning*, evidenciando sua evolução e aplicações atuais. A pesquisa adotou uma metodologia quantitativa, utilizando um questionário com escala Likert para analisar a opinião dos colaboradores sobre nove aspectos-chave das plataformas: relevância, variedade, qualidade, absorção, flexibilidade, comodidade, interação, rapidez e fixação. Os resultados indicam percepções positivas em relação à flexibilidade e comodidade, com preferência por conteúdos em vídeo curtos e experiências práticas de aprendizado. Contudo, desafios relacionados à fixação de conteúdo e à interação entre usuários foram identificados, apontando áreas para melhorias. A relevância prática deste estudo está em destacar como o *e-learning* se tornou essencial no atual cenário de transformação digital, oferecendo às empresas uma solução flexível e escalável para capacitar seus colaboradores. Além disso, as plataformas promovem o engajamento, a retenção de talentos e a redução de custos operacionais, enquanto alinham o aprendizado às metas organizacionais. As implicações práticas incluem estratégias para aprimorar o design das plataformas e justificar investimentos em soluções digitais de treinamento, beneficiando tanto os funcionários quanto o desempenho organizacional.

O design como diferencial competitivo dos negócios e sua influência no processo de decisão de compra dos consumidores: uma visão de designers e empresários brasileiros

Daniel Ribeiro Cardoso Rocha e José Mauro Gonçalves Nunes

Esta pesquisa destinou seu foco em compreender como o design pode ser utilizado como diferencial competitivo nos negócios e como o design conecta os consumidores às empresas. Para isto, em primeiro lugar, uma revisão teórica da literatura sobre os temas design, estratégia de negócios e psicologia do consumo. Em segundo lugar, uma pesquisa qualitativa, a partir da realização de 10 (dez) entrevistas com atores formadores de opinião no campo do design brasileiro. Os dados coletados foram analisados pela técnica de análise de conteúdo. Como resultados, chegou-se à conclusão de que o design tem grande influência no sucesso das empresas quando estas têm seu foco centrado nas pessoas, que seus atributos estão relacionados a emoções, inteligência, projeto e pensamento. Foi possível observar também, a partir da ótica dos entrevistados e da literatura, que o design possuí grande capacidade de influenciar consumidores e fidelizá-los às marcas.

O concurso conflito

Anderson Nascimento Giffoni, Alexandre Mello Telles de Menezes e Helder Ferreira Pinto Santos

Este caso aborda o dilema da manutenção do reforço do quadro de auditores fiscais do Estado do Mar de Fevereiro. O governador, Chiquinho Cepernildo, fizera tal promessa em sua campanha para incrementar a arrecadação de tributos e agir de forma severa em relação à concorrência desleal no estado. Após tomar posse do cargo, o gestor estadual tinha de arcar com os compromissos de campanha, atuar na reforma tributária e tratar de gastos com pessoal que já estavam no limite prudencial permitido. O caso apresenta características marcantes do modelo burocrático weberiano, reforma administrativa e reforma tributária. Também são abordados os impactos da influência política na tomada de decisões, a presença do *rent-seeking*, ou jogo institucional, na atuação governamental.

Os caminhoneiros e o preço do diesel no Brasil: é possível resolver esse imbróglio?

Cláudio Rafael Mendes Costa, Fellipe Viana de Araújo e Tiago Lucas de Oliveira Aguiar

Sr. Zé da Boleia, um conhecido caminhoneiro da cidade de Alegrelândia, tem perdido o sono nos últimos tempos ao pensar no impacto da alta desenfreada e da imprevisibilidade do preço do *diesel* em sua renda familiar. Preocupada com o desespero do pai, Jamile, estudante de Economia da Fundação Governador Valadares (FGV), decide recorrer à sua professora de Políticas Regulatórias, Aline Regina. Juntas, e a pedido do deputado Hugo Regulador, a estudante e a docente buscaram coletar informações que permitissem a construção de um projeto de intervenção regulatória capaz de mitigar a volatilidade e o aumento do preço do *diesel* no país. Após entrevistar agentes setoriais e acadêmicos, elaboraram um quadro contendo o resumo das alternativas e suas respectivas vantagens e desvantagens. Nesse contexto, o presente estudo de caso estimula o participante, que irá desenvolver uma proposta de intervenção regulatória, a refletir e discutir sobre (i) o mapeamento e o entendimento das perspectivas dos atores relevantes no âmbito de um tema a ser regulado; (ii) a intensidade da intervenção a ser proposta; (iii) a identificação das alternativas existentes, levando em consideração, inclusive, a experiência internacional; e (iv) a discriminação das vantagens, desvantagens e potenciais impactos positivos e negativos de cada alternativa avaliada.

Regulação do mercado pelo mercado: um caso de ensino sobre regulação no mercado de seguros

Breno Barbosa Cerqueira Alves, Sidney Cardoso Vanderlei e Simone Saad Calil

O presente caso trata das indicações para a composição do Conselho Diretor de um órgão regulador do setor de seguros e das mudanças regulatórias decorrentes. Nesse sentido, o caso

apresenta o embate que se desenrola entre o responsável pela indicação do superintendente, Ministro Inocêncio Cansado – que apoia a formação de um Conselho Diretor mais técnico, com a indicação de Maria Assertiva Milhomem – e setores da base política de apoio ao Presidente da República, representados pelo deputado Lucas Confúcio – que apoiam a indicação de representantes do setor de seguros para a composição do Conselho Diretor, como o senhor Fávore Mercato. Ao assumir o poder, os novos integrantes do Conselho, representantes do setor regulado, prometem um intenso diálogo com o setor de seguros, abandonando a proposta da gestão anterior, que priorizava um projeto de regulação com foco nos consumidores. Propõe-se que o presente caso seja trabalhado dentro da temática de agências reguladoras e ausência de governança.

Jabuti elétrico: um caso sobre a dicotomia interesse público *versus* privado

Leonardo Dantas da Silva, Luis Eduardo Koenemann Franco e Nelton Martins Yin Filho

Os setores da economia associados com a oferta de energia (eletricidade, petróleo, gás, carvão, etc.) são tão essenciais para o bem-estar social que no passado a exploração desses serviços era monopólio de empresas estatais. Tal reserva de mercado oferecia ao governo pleno controle sobre a gestão desses recursos para atingir a finalidade de atender ao interesse público. Todavia, a incapacidade do governo de realizar os investimentos necessários para a expansão da oferta de serviços com preços mais competitivos levou à decisão política de conceder a exploração desses serviços para a iniciativa privada, mais capaz de efetuar os investimentos necessários para garantir a oferta de serviços em quantidade e qualidade do que o poder público. Como a iniciativa privada visa à busca do lucro e a satisfação dos interesses de seus acionistas, e a literatura econômica abunda de exemplos onde a busca pelo lucro se contrapõe ao interesse público, percebeu-se a necessidade de equipar o Estado com agências reguladoras com o intuito de zelar pela observância do interesse público no funcionamento desses mercados, ao mesmo tempo em que garante às concessionárias a existência de condições para que seus planos de negócio sejam bem-sucedidos. Tal equilíbrio é meta-estável e depende de um robusto ambiente de governança. O estudo de caso destaca pontos de fragilidade que podem ocorrer nesse sistema e propõe a discussão pela busca de mecanismos para robustecer a governança dos mercados regulados.

AUGUSTO SALES

Professor na Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas da Fundação Getulio Vargas (FGV EBAPE); Chair do Conselho da Kazimieras Simonavicius University em Vilnius; Pesquisador Associado do Next Society Institute; Membro do Conselho da Cidade do Rio de Janeiro; Alumni Senior Partner da KPMG; Doutor em Administração pela Rennes School of Business; Mestrado em Administração pela Fundação Getulio Vargas (FGV EBAPE) e em Negócios Internacionais pela Georgetown University. E-mail: augusto.sales@fgv.br

ALINE BRÊTAS DE MENEZES

Professora na Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas da Fundação Getulio Vargas (FGV EBAPE); Doutora em Administração e Mestre em Administração Pública pela Fundação Getulio Vargas (FGV EBAPE). E-mail: aline.menezes@fgv.br