

## EDITORIAL

Revista Eletrônica de Administração e Turismo (ReAT)

v.20, n.1, Janeiro a Junho de 2026

Prezadas leitoras, prezados leitores,

Há alguns anos, a Administração era frequentemente associada à eficiência, ao controle e à racionalização dos processos. O Turismo, por sua vez, concentrava grande parte de seus esforços na compreensão dos deslocamentos, dos destinos e das experiências. Embora esses fundamentos permaneçam relevantes, ambos os campos testemunham uma transformação profunda: compreender pessoas, interpretar contextos complexos e construir soluções sustentáveis tornaram-se elementos centrais para enfrentar os desafios do presente.

É nesse cenário que a *Revista Eletrônica de Administração e Turismo (ReAT)* apresenta a edição v.20, n.1, reunindo pesquisas que demonstram a amplitude e a maturidade das investigações desenvolvidas no Brasil. Os trabalhos publicados evidenciam uma característica comum: a busca por compreender fenômenos contemporâneos que exigem respostas inovadoras, interdisciplinares e socialmente comprometidas.

A experiência do consumidor inaugura esta edição por meio de uma análise da evolução da produção científica sobre *Customer Experience (CX)* entre 2010 e 2024. Mais do que mapear publicações, o estudo permite compreender como esse campo se consolidou, sua estreita relação com a satisfação dos consumidores e o estágio de desenvolvimento das pesquisas brasileiras em comparação com o cenário internacional.

A inovação também se manifesta nas relações de trabalho. Um dos artigos investiga a percepção de profissionais de Recursos Humanos acerca da gamificação como estratégia para promover processos mais interativos, participativos e eficazes. Em um contexto em que o engajamento das pessoas se tornou ativo estratégico das

organizações, compreender novas formas de aprendizagem e desenvolvimento representa uma contribuição relevante para a gestão contemporânea.

Ainda sob a perspectiva do comportamento humano, esta edição apresenta uma pesquisa quantitativa realizada com consumidores do Vale do Rio Pardo, no Rio Grande do Sul, dedicada a compreender como são percebidas as abordagens realizadas pelas organizações e qual o papel atribuído à privacidade nas relações de consumo. Em uma sociedade cada vez mais orientada por dados, confiança e transparência tornam-se ativos tão valiosos quanto a própria informação.

Os reflexos da pandemia da Covid 19 permanecem presentes em diversos ambientes organizacionais. Um dos estudos analisa as dimensões necessárias para a construção de uma Universidade Inteligente, demonstrando como diferentes tecnologias foram incorporadas como resposta imediata aos desafios do ensino superior e como essas experiências podem orientar novos modelos institucionais para além do período emergencial.

As transformações no mundo do trabalho também ganham espaço nesta edição. Um artigo investiga o fenômeno da uberização no município de São Lourenço do Sul, relacionando-o à teoria do empresário de si. A pesquisa amplia a reflexão sobre autonomia, empreendedorismo, precarização e os novos significados atribuídos ao trabalho em uma economia mediada por plataformas digitais.

No campo da gestão hospitalar, outro estudo analisa como o capital intelectual e a capacidade absorptiva influenciam a capacidade adaptativa das instituições de saúde diante de intensas mudanças tecnológicas, regulatórias e organizacionais. Em ambientes marcados por elevada complexidade, aprender continuamente tornou-se condição indispensável para garantir qualidade, segurança e inovação.

O empreendedorismo social também recebe importante contribuição por meio da proposição de uma metodologia de gerenciamento de projetos construída a partir da integração entre boas práticas de gestão, metodologias ágeis, Design Thinking e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Trata-se de uma proposta que aproxima

ferramentas gerenciais da geração de impacto social positivo, demonstrando que eficiência e propósito podem caminhar lado a lado.

A gestão pública comparece nesta edição sob diferentes perspectivas. Um dos trabalhos investiga a Gestão por Competências nas universidades federais, estabelecendo conexões entre inovação pública, desenvolvimento institucional e os permanentes desafios de equilibrar a orientação ao cidadão com o cumprimento das normas burocráticas. A pesquisa evidencia que modernizar a administração pública depende, sobretudo, da valorização das pessoas e do conhecimento organizacional.

Ainda nesse contexto, outro estudo analisa as práticas de sustentabilidade implementadas pela administração pública do município de José da Penha, no Rio Grande do Norte, identificando seus impactos, desafios e contribuições para o avanço da Agenda 2030. A pesquisa reforça que a sustentabilidade deixou de representar apenas uma diretriz internacional para se consolidar como elemento estruturante das políticas públicas locais.

Encerrando esta edição, um artigo dedica-se às ações colaborativas desenvolvidas por empresas do setor turístico na região do Polo Chapada das Mesas, no Maranhão. Ao analisar redes de cooperação e estratégias coletivas de gestão, o estudo demonstra que a competitividade dos destinos turísticos depende, cada vez mais, da capacidade de construir relações de confiança, compartilhamento e coordenação entre diferentes atores.

Embora distintos em seus objetos de investigação, os trabalhos aqui reunidos convergem para uma mesma compreensão: organizações mais inteligentes não são necessariamente aquelas que apenas incorporam novas tecnologias, mas aquelas que conseguem aprender continuamente, cooperar, adaptar-se e produzir valor para a sociedade. Essa convergência evidencia uma tendência cada vez mais presente nas pesquisas em Administração e Turismo: compreender sistemas complexos exige integrar diferentes perspectivas, conectar saberes e reconhecer que inovação, sustentabilidade, governança e desenvolvimento humano são dimensões inseparáveis.

A *Revista Eletrônica de Administração e Turismo (ReAT)* reafirma, assim, seu compromisso com a divulgação de pesquisas rigorosas, relevantes e capazes de contribuir para o avanço científico e para o fortalecimento das organizações públicas, privadas e do terceiro setor. Agradecemos aos autores pela confiança depositada na revista, aos avaliadores pelo trabalho criterioso e voluntário que sustenta a qualidade editorial e aos leitores, que dão sentido à circulação do conhecimento científico.

Esperamos que esta edição estimule novas reflexões, inspire futuras pesquisas e fortaleça o diálogo entre a academia e a sociedade, contribuindo para uma gestão cada vez mais inovadora, ética e comprometida com o desenvolvimento sustentável.

#### **Nota de Isenção de Responsabilidade**

Os artigos publicados na *Revista Eletrônica de Administração e Turismo (ReAT)* são de inteira responsabilidade de seus respectivos autores. As opiniões, interpretações, resultados e conclusões apresentados nos trabalhos não representam, necessariamente, o entendimento, a posição institucional ou o posicionamento científico da Revista, de seu Conselho Editorial, de seus Editores ou da Universidade Federal de Pelotas. A publicação dos manuscritos decorre exclusivamente da aprovação no processo de avaliação por pares e não implica concordância da Revista com os conteúdos apresentados.

Boa leitura a todos!

Atenciosamente,

Prof. Dr. Vilmar Tondolo

Prof. Dr. Elvis Silveira-Martins Prof.

Dr. Maurício Ragagnin Pimentel

#### **Equipe Editorial**

Revista Eletrônica de Administração e Turismo (ReAT)