RAE
Revista de Administração de Empresas®
Volume 40
Número 1
Jan./Mar. 2000

Editorial

EM DIREÇÃO AO TERCEIRO MILÊNIO

Neste primeiro número de 2000, estamos publicando artigos que, em alguns casos, reexaminam pressupostos – tal como o artigo sobre empresas como grandes coleções de processos –, em outros casos, buscam dimensões inovadoras – organizações de simbolismo intensivo – e, também, abordam questões polêmicas: enxugamento de pessoal. Continuamos no firme propósito de publicar artigos em inglês e, nesta edição, trazemos dois: 1) Linking customer satisfaction, quality and strategic planning e 2) Knowledge and policy action in urban development. Na seção de Administração Contábil e Financeira, aprofundamos a discussão sobre o sistema de custeio ABC e, em Economia de Empresas, derivamos para o exame da alocação de recursos financeiros em projetos de risco. Também em Economia de Empresas, trazemos o artigo de Carmen Sanches sobre gestão ambiental. A seção de Administração da Produção e Sistemas de Informação apresenta o estudo de caso sobre competitividade de empresas do setor de embalagens. Além das duas oportunas resenhas – Criando empresas para o sucesso e *Handbook* de estudos organizacionais –, na *RAE Light*, publicamos dois artigos: um sobre astrologia empresarial e outro sobre empresas familiares. Encerramos 1999 com a firme convicção de que a nossa revista se consolidou como um dos mais importantes periódicos sobre gestão, na América Latina, acompanhando a liderança exercida pela Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getulio Vargas.

Tenham todos um excelente início de 2000.

Roberto Venosa
Editor e Diretor

Organização, Recursos Humanos e Planejamento

As empresas são grandes coleções de processos

A idéia de processo tem estado presente nos textos e nas discussões sobre Administração de Empresas nos últimos anos. Este artigo propõe-se a facilitar a compreensão do assunto, oferecendo um quadro organizado de definições e aplicações para o conceito de processo empresarial.

The idea of process has been present in most texts and discussions on business and management in the last years. This article intends to facilitate the comprehension of the subject, offering an organized framework of definitions and applications for the concept of business process.

José Ernesto Lima Gonçalves

06

Organização, Recursos Humanos e Planejamento

Organizações de simbolismo intensivo

Este ensaio introduz o conceito de organização de simbolismo intensivo, um novo tipo ideal em estudos organizacionais que ressalta a liderança simbólica, o tratamento dramatúrgico da inovação, o uso de técnicas de gerenciamento da impressão e a presença de analistas simbólicos na força de trabalho.

This essay introduces the concept of symbol intensive organization, a new ideal type in organization studies. The concept emphasizes symbolic leadership, the dramaturgical treatment of innovation, the use of impression management techniques and the pervasiveness of symbolic analysts among the workforce.

Thomaz Wood Jr.

20

Organização, Recursos Humanos e Planejamento

Enxugamento de pessoal no Brasil: podem-se atenuar seus efeitos em empresa e indivíduo?

O estudo aqui exposto envolve uma pesquisa empírica qualitativa cuja meta é ilustrar como certos fatores sob controle da organização podem mediar os efeitos de enxugamentos na empresa, nos remanescentes e nos demitidos.

This paper summarizes an empirical qualitative study which seeks to illustrate how certain factors under the organization's discretion can mediate the effects of layoffs, on the organization itself, on dismissed personnel and on survivors.

Miguel P. Caldas

29

Administração Mercadológica

Linking customer satisfaction, quality, and strategic planning

Dayr Reis e Leticia Peña

42

Ao reconhecer e analisar minuciosamente os papéis interligados da satisfação do cliente, da qualidade e do planejamento estratégico, este artigo fornece uma base analítica para criação de uma cultura e uma organização orientadas para o cliente.

By acknowledging and dissecting the interconnected roles of customer satisfaction, quality, and strategic planning, this paper provides an analytical framework for creating a customer-driven organization and culture.

Administração Pública

Knowledge and policy action in urban development: if we know so much, why is the urban condition not improving?

Robert H. Wilson

47

Embora as cidades sejam muito estudadas, a política urbana é, aparentemente, ineficaz. Este trabalho assume uma abordagem da política pública na análise da relação entre conhecimento e ação governamental.

Although the city has been widely studied, urban policy often remains ineffective. The paper adopts a policy process approach to analyze the relationship between knowledge and governmental action.

Administração Contábil e Financeira

Controvérsias acerca do sistema de custos ABC

Carlos Y. Khoury e Jacob Ancelevicz

56

O artigo traz a controvérsia sobre a utilização do Sistema de Custos ABC, apresentando os pontos de vista dos proponentes e dos opositores.

The article presents the controversy about the use of ABC cost system and shows the viewpoint of its proponents and opponents.

Economia de Empresas

Alocação de recursos financeiros em projetos de risco na exploração de petróleo

Francisco Nepomuceno Filho e Saul B. Suslick

63

Este artigo descreve um sistema teórico e prático de suporte à tomada de decisão baseada na teoria da utilidade e da análise da decisão, com o objetivo de estimar a melhor alocação de capital em uma bacia sedimentar.

This paper describes a theoretical and practical system for decision support based upon the expected utility theory and decision analysis, in order to estimate the best capital allocation in petroleum exploration project.

Economia de Empresas

Gestão ambiental proativa

Carmen Silvia Sanches

76

São apresentadas algumas das novas abordagens que têm surgido por iniciativa da indústria para mudar o comportamento e paradigmas da concorrência industrial e tratar a qualidade ambiental como uma fonte potencial de rentabilidade e vantagem competitiva.

To change behaviour and paradigms of industrial competition, and to deal with the environmental quality as a potencial source of rentability and competitive advantage, industry has developed new approaches some of which are presented in this article.

Administração da Produção e Sistemas de Informação

A competitividade das empresas do setor de embalagens para alimentos: um estudo de caso

Willy H. de Sousa e Eduardo P. G. de Vasconcellos

88

O estudo permitiu analisar as estratégias competitivas de quatro empresas integrantes da cadeia produtiva do setor de embalagens para alimentos.

The main contribution of this study was an analytical evaluation of the competitive strategies carried out by four Brazilian enterprises which belong to the food packaging industrial chain.

Resenhas

102

Criando empresas para o sucesso

De **Reynaldo Cavalheiro Marcondes** e **Cyro Bernardes**
Por **Miguel Abboud**

Handbook de estudos organizacionais

De **Miguel Caldas, Roberto Fachin** e **Tânia Fischer (Orgs.)**
Por **Maria Ester de Freitas**

108 ÍNDICE RAE 1999

114 ÍNDICE RAE light 1999