RAE
Revista de Administração de Empresas®
Volume 39
Número 2
Abr./Jun. 1999

Editorial

Prezados Leitores:

Neste número da *RAE*, o segundo de 1999, apresentamos alguns artigos de singular importância para os estudiosos de Administração. O artigo de Miguel Caldas, sobre a área de O&M, é não só oportuno como necessário. Essa área esteve intimamente ligada à Administração durante o movimento "cientificista" que caracterizou os seus primórdios e fazer um balanço da função e da carreira de O&M ajuda a formular o diagnóstico do estágio de transformação e mudanças das empresas brasileiras. O tema "cooperativas" nunca deixou de ser uma preocupação e tem emergido de tempos em tempos na literatura organizacional. Helnon de Oliveira Crúzio procura analisar as contradições desse modelo de gestão. Qualidade, *Telemarketing*, Atendimento ao cliente são questões que já foram bastante elaboradas em Administração. A novidade que Adele Queiroz *et al*. trazem em seu artigo é a de examinar as relações entre qualidade percebida pelo consumidor, qualidade no atendimento e resolução dos problemas. Leticia Peña e Dayr Reis, de Wisconsin, La Crosse, avançam algumas teses sobre desenvolvimento econômico, político e social da América Latina. Sempre é bom saber o que nossos irmãos do Norte pensam sobre os países cá embaixo. Mais uma vez, em Finanças, apresentamos um artigo sobre custeio ABC, nesta oportunidade de autoria de Samuel Cogan da UFRJ. Temas como liderança e criatividade estão próximos da inovação. José Carlos Barbieri examina, de forma engenhosa, o papel dos inventores no processo de inovação tecnológica apresentando uma tipologia de inventores. Em Administração da Produção, publicamos ainda o artigo de Moacir Sancovschi sobre Reengenharia de Processo e Controle Interno. Finalmente, na seção de Administração Hospitalar, Dulce Mori estuda a crucial questão das filas de atendimento médico. *RAE Light*, em Tendências, traz a análise de Pierre Ehrlich sobre modelagem e ética no apoio às decisões e, em Tecnologias de Gestão, seção cativa do GVpec, Paulo Sabbag examina a gestão do risco em empreendimentos. Para completar este número, João Mario Csillag resenha o mais recente livro de Eliyahu M. - *A Meta* - Goldratt, intitulado *Corrente Crítica*. Nós, da *RAE*, esperamos estar renovando o sabor da leitura das questões gerenciais.

Atenciosamente,



Roberto Venosa
Editor e Diretor

Organização, Recursos Humanos e Planejamento

O triste destino da área de O&M - I

Este artigo é a primeira parte de um estudo que investiga a evolução da **função** e da **carreira** de Organização e Métodos (O&M) nas empresas no Brasil desde 1985. A pesquisa procura verificar empiricamente se, desde os prósperos anos 70 e 80, a área de O&M teria passado por um processo de transformação até seu virtual desaparecimento nas empresas atuais.

Miguel P. Caldas

06

This article is the first of a two-part study investigating what happened to the Organization and Methods (O&M) function and career in Brazilian organizations since 1985. The research aims to empirically verify whether or not, since the prosperous 1970s and 80s, O&M has suffered changes leading to its virtual extinction in today's organizations.

Por que as cooperativas agropecuárias e agroindustriais brasileiras estão falindo?

Este artigo evidencia as contradições do Modelo Cooperativista brasileiro em relação ao Modelo Original. Trata-se de incoerências intrínsecas na formação do movimento cooperativo, nos princípios para a sua condução ideológica, bem como na regimentação e operacionalização estatutária. O artigo mostra as restrições para o exercício da "autogestão" e sugere mudanças nas "leis" cooperativistas vigentes.

Helnon de Oliveira Crúzio

18

This article evidences the contradictions of the Brazilian Cooperative System Model in relation to the Original Model. It deals with the intrinsic incoherences existing in the formation of the cooperative movement, in the principles for its ideological conduction, as well as in the regulation and statutory operationalization thereof. The article shows the restrictions related to the exercise of "self-management", and suggests changes in the cooperative system "laws" in force.

Errata
Retificamos a ordem dos nomes dos autores do artigo "O impacto da internacionalização nos esquemas interpretativos dos dirigentes do Banco Bamerindus", publicado no volume 39, número 1, jan./mar. 1999. A seqüência correta é Bruno H. Rocha Fernandes e Clóvis L. Machado-da-Silva.

Administração Mercadológica

Relevância de dois fatores na percepção de qualidade em SACs

Este artigo defende a hipótese de que a qualidade percebida pelo consumidor no serviço prestado pelos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs) no atendimento telefônico de reclamações é mais influenciada pela percepção da qualidade do atendimento do que pela resolução do problema que gerou a reclamação.

This article analyses the quality perceived by the consumer in the customer services offered by SACs. It defends the hypothesis that the perceived quality is more influenced by the perception of the quality of the assistance itself than by the solution of the problem that caused the complaint.

Adele Queiroz, Gustavo Corrêa Mirapalheta e Fernando Natal de Pretto

27

Administração Pública

Emerging Latin America

Após delinear os aspectos históricos, demográficos e físicos da América Latina, os autores estabelecem e usam um quadro de referência para descrever e explicar o moderno desenvolvimento econômico, social e político da região.

After outlining the historical, demographic, and physical aspects of Latin America, the authors establish and use a framework to describe and explain the modern economic, social, and political development of this region.

Leticia Peña e Dayr Reis

33

Administração Contábil e Financeira

Um modelo de reconciliação de dados para o Custeio Baseado-em-Atividades (ABC)

O presente trabalho desenvolve, inspirado na reconciliação de dados utilizada nos processos das plantas químicas, um modelo para a determinação de todos os custos indiretos, partindo do conhecimento preciso de alguns dos custos que compõem o fluxo de custos.

The present work provides a business cost flow framework utilizing data reconciliation used in chemical process networks to determine indirect costs, incorporating accurate information concerning some of the costs.

Samuel Cogan

46

Administração da Produção e Sistemas de Informação

Os inventores no Brasil: tipos e modalidades de incentivos

Este artigo apresenta uma tipologia de inventores e discute o papel que eles desempenham no processo de inovação tecnológica. Traz os resultados de uma pesquisa sobre inventores e analisa os instrumentos públicos e privados criados no Brasil para apoiar cada tipo de inventor.

This paper presents a typology of inventors and analyzes their role on innovation technology process. The paper brings the finding of a research on inventors and examines the private and public instruments created in Brazil to aid each kind of inventor.

José Carlos Barbieri

54

Administração Hospitalar

Consultas médicas: oferta, demanda, mudança cultural e o fim das filas

Este artigo descreve e analisa uma nova sistemática para marcação de consultas médicas que, sem alterar o número de médicos ou de consultas/médico, fez com que as filas deixassem de existir.

This article describes and analyses a new system to arrange medical appointments that has extinguished the queues without increasing the number of doctors or of appointments/doctors.

Dulce Selma Mori

78

Reengenharia de processos e controle interno: uma avaliação comparativa

Este trabalho compara os princípios da reengenharia de processos com os de controle interno; evidencia que os conflitos entre esses princípios podem ser explicados pelas diferenças entre as concepções que essas duas propostas de trabalho têm das pessoas, das organizações e da tecnologia e explora algumas implicações de tais conflitos para os administradores e para as firmas de auditoria e consultoria.

This study compares the process reengineering principles with the internal control principles; shows that the conflicts between these principles can be explained by the distinct assumptions this two approaches have about human behavior, organizations and technology; and explores the implications of these conflicts for the managers and for the auditing and consulting firms.

Moacir Sancovschi

64

Resenhas

88

Corrente crítica

de **Eliyahu M. Goldratt**

por **João Mario Csillag**