

EDITORIAL

RAE: A QUESTÃO DA LINHA EDITORIAL

Atingidas, ainda que parcialmente, as principais metas, formulamos novos desafios para a RAE. Entre estes principais desafios podem ser destacados: 1. um passo firme em direção à definitiva internacionalização da Revista e 2. o estabelecimento de uma linha editorial que possa permanecer estável por um período razoável. O primeiro desafio – a internacionalização da RAE – está sendo objeto de um cuidadoso estudo e, assim que algo de mais concreto puder ser anunciado, certamente nossos leitores serão os primeiros a tomar conhecimento. Quanto ao segundo desafio, nesta edição, estamos reafirmando o compromisso inicial de manter a qualidade da produção acadêmica que achamos compatível com a posição ocupada pela EAESP/FGV-SP no mercado de gestão de empresas. Mais uma vez, publicamos artigos academicamente competentes, úteis para os profissionais de gestão e inovadores em relação ao que se conhecia anteriormente. O professor Schwaninger, da Universidade de St. Galen, é o autor de instigante estudo analítico sobre *design* organizacional com base em cibernética organizacional. O professor Rojo, da EAESP/FGV-SP apresenta os resultados de sua pesquisa de doutorado sobre comportamento dos consumidores em supermercados. A professora Maria Cecilia Coutinho de Arruda, também da Escola, trabalha a percepção de passageiros em três companhias aéreas brasileiras para elaborar alguns critérios de satisfação dos consumidores. Na seção Administração Financeira os autores reúnem, pela primeira vez, duas vertentes do conhecimento administrativo: a teoria das restrições e a contabilidade gerencial para se evoluir nos métodos e mecanismos de rateios. Eduardo Diniz, doutorando na EAESP e pesquisador nos EUA, é o responsável pelo artigo em inglês, cujo tema é *web banking*. Ainda na seção de Administração da Produção e Sistemas de Informação, Thomas Wood Jr. e Paulo Knörich Zuffo abordam o tema da administração logística sob a perspectiva das cadeias de demanda que unem desde os fornecedores até os clientes, passando pela estrutura produtiva de um determinado negócio. Em Economia de Empresas, Gesner Oliveira e César Mattos discutem a relação concorrencial em prestação de serviços para o sistema portuário e suas implicações no agravamento do chamado "Custo Brasil". Para resenhas escolhemos dois livros bastante atuais: *A Mentalidade Enxuta (Lean Thinking)*, de Womack e Jones e *Os Bruxos da Administração*, de Micklethwait e Woolbridge. Como indicado no início deste editorial, todos os artigos e resenhas primam por contemplar competência acadêmica, utilidade para gestão de negócios e inovação. Na RAE Light optamos pela publicação de matérias bem menos "ortodoxas" que nos remetem à necessidade de olhar a realidade empresarial sob diferentes ângulos. E assim será a RAE sempre: academicamente relevante, provedora de instrumentos úteis para a gestão e inovadora. Uma Revista única de uma Escola única.

Roberto Venosa
Editor e Diretor

RAE

VOLUME 38
NÚMERO 3
JUL./SET. 1998

Organização, Recursos Humanos e Planejamento

Vencendo a complexidade: um conceito de *fitness* organizacional

Markus Schwaninger

Neste artigo, o autor propõe um quadro analítico novo para o *design* e o (auto) controle de empresas, baseado na cibernética organizacional e voltado para um *fitness* organizacional abrangente.

In this article, the author proposes a new framework to support the design and control of organizations based on organizational cybernetics and directed towards full-fledged organizational fitness.

06

Administração Mercadológica

Pesquisa: o comportamento do consumidor nos supermercados

Francisco José Grandis Rojo

O autor mostra os principais resultados de uma pesquisa, realizada para sua tese de doutorado, sobre o comportamento dos consumidores nos supermercados. Analisa a importância da orientação dos esforços para melhor atendimento dos consumidores e oportunidades de aprimoramento dos supermercados, particularmente no que diz respeito a atendimento e qualidade em produtos perecíveis.

16

The author presents the main results of a research, carried out for his Ph.D. thesis, which regards consumer behavior in supermarkets. He analyses the importance of making efforts in order to offer better services and the opportunities to improve supermarkets, especially concerning the quality of perishable products.

Satisfação do cliente das companhias aéreas brasileiras

Maria Cecilia Coutinho de Arruda e Marcelo Leme de Arruda

O artigo visa a analisar a percepção de passageiros de três companhias aéreas brasileiras a respeito de alguns atributos dos serviços oferecidos que pareceram fundamentais para a imagem da marca observada.

25

The article aims to analyse the perception of passengers flying through three Brazilian airlines about some attributes of the services offered by them, which seemed crucial for the observed image.