

---

## Carta do Editor

Desde que me envolvi como co-editor da *Gestão & Produção (G&P)* e, posteriormente, como editor, aprendi que uma boa revista científica é constituída de quatro elementos fundamentais: patrocinador ou patrocinadores, autores de manuscritos, público-alvo e um corpo de *referees*. O trabalho do editor é articular todos esses elementos, similarmente a um jogador de meio-de-campo no futebol.

Nesta edição, gostaria de prestar uma homenagem ao corpo de *referees* da **G&P**. Na posição de editor tenho a oportunidade de observar como o trabalho deles acaba, por assim dizer, transformando os manuscritos submetidos. Posso afirmar que sem a preciosa avaliação deles a *Gestão & Produção* não estaria onde está. Eles primam pela qualidade dos artigos publicados na medida em que fazem críticas construtivas e ajudam os autores a melhorarem seus manuscritos. Vale destacar que esse trabalho todo é feito de forma voluntária. Para mim, é uma honra poder interagir com essas pessoas que fazem do melhor que há na academia brasileira.

Neste número, a **G&P** traz diversos trabalhos de Engenharia de Produção, em que alguns objetos de estudo são empresas da indústria brasileira de serviços. Apesar de as raízes da Engenharia de Produção estarem na indústria de manufatura, a aplicação dos métodos e técnicas da EP pode ser muito importante na competitividade dos sistemas de prestação de serviços. Abrindo este número, Fleury e Fleury apresentam os interessantes resultados de uma *survey* na indústria brasileira de manufatura sobre como se dá a inserção das empresas locais em redes competitivas transnacionais com base nas competências existentes nessas empresas. Em seguida, Rieg e Araújo Filho demonstram como a ferramenta de mapeamento cognitivo pode ser utilizada na estruturação e resolução de problemas, ilustrando isso com o caso da Pró-Reitoria de Extensão da UFSCar. Fogliatto e Fagundes propõem um método para um elemento fundamental da Produção Enxuta, a troca rápida de ferramentas, que permite a redução do tamanho dos lotes de produção e o aumento da flexibilidade de resposta do sistema de produção. A seguir, Cunha aplica um algoritmo exato para a solução de um problema real de seqüenciamento de visitas domiciliares de um conjunto de gerentes de uma instituição bancária a seus clientes. Depois, Milan e Ribeiro apresentam os resultados de uma pesquisa qualitativa cujo objetivo era avaliar o retorno do Departamento de Pós-Venda de uma empresa de medicina de grupo em termos de retenção dos clientes. Na seqüência temos a apresentação e a análise de Machado e Rotondaro sobre as práticas de medição do nível da qualidade dos serviços prestados por uma instituição bancária. Fechando este número, Borenstein, Becker e Prado aplicam a técnica de *Data Envelopment Analysis* para analisar o desempenho de agências dos Correios no Estado do Rio Grande do Sul para além de uma perspectiva unicamente financeira.

Boa leitura!

Prof. Dr. Roberto Antonio Martins  
*Editor da G&P*