

## Palavras da diretora

*Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso* investiga como a qualidade é percebida em um serviço público de odontologia pelos clientes e pelos profissionais cirurgiões-dentistas e identifica os aspectos tangíveis e intangíveis que esses dois grupos associam a ela. O artigo indica que para os clientes os aspectos mais significativos na percepção da qualidade são a tranquilidade ao utilizar os serviços e a clareza ao esclarecer dúvidas. Já para os profissionais é mais importante a boa execução dos serviços.

*O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise* propõe uma abordagem metodológica para a análise do Programa de Governo Eletrônico brasileiro, iniciado em 2000. Para tanto, apoia-se em um modelo de referência que incorpora suas diversas etapas de desenvolvimento, seus atores, suas relações e fatores intervenientes.

*Pluralismo metodológico e transdisciplinaridade na complexidade: uma reflexão para a administração* reflete sobre os limites das abordagens teóricas e metodológicas do campo da administração. Principalmente, questiona o apego à disciplinaridade institucionalizada e a busca constante de procedimentos metodológicos unívocos, com fortes apelos quantitativos, deterministas e mecanicistas, inspirados na abordagem positivista e funcionalista. Proporciona, ainda, a reflexão teórica da complexidade para o universo da administração, destacando o papel das organizações complexas quanto à sua existência e intencionalidades, com ênfase no desempenho de gestores no desenvolvimento estratégico de uma organização.

*Velamento da angústia do cidadão e do homem público e o sentido de um dever ser próprio a ações sérias* discute o fenômeno da angústia, em algumas de suas mostrações e velamentos, abordagens e nomeações. Adota uma postura fenomenológica para melhor compreender seu imbricamento na relação do indivíduo consigo mesmo, com suas organizações e com o mundo, além de alertar quanto à questão do público.

*Redes de C&T em institutos públicos de pesquisa brasileiros: o caso do Instituto Agrônomo do Paraná (Iapar)* demonstra como foram e como atualmente são executados projetos em rede de C&T no Iapar. O artigo descreve a pesquisa agrícola no país e apresenta os fatores que contribuíram para a formação

das redes de C&T nas atividades de pesquisa agrícola. Como resultado da pesquisa realizada junto às várias pessoas que dirigiram o instituto desde sua fundação, as primeiras redes foram formadas para o cumprimento do papel social do Iapar no Paraná e, mais recentemente, os projetos conduzidos em rede pelo instituto têm o objetivo prioritário de captação de recursos e obtenção de legitimidade ante o Estado e a sociedade.

*O setor de telefonia móvel do Brasil após o SMP: as estratégias das operadoras e a convergência fixa-móvel* analisa como a regulação do serviço móvel pessoal alterou a estrutura do mercado e as estratégias das operadoras do setor de telefonia móvel no Brasil entre 2002 e 2007. O artigo destaca os efeitos das mudanças na regulação sobre as estratégias empresariais do setor, que promoveram a formação de dois grupos estratégicos: um com serviços convergentes do tipo *bundle* e relações de quase integração vertical entre operadoras fixas e móveis e outro com serviços convergentes entre operações de telefonia fixa e móvel verticalmente integradas.

*Uma experiência de mudança da gestão universitária: o percurso ambivalente entre proposições e realizações* analisa uma experiência de mudança e modernização da gestão administrativa universitária. Analisa a relação entre iniciativas, proposições e efetivação de projetos, considerando o padrão dos valores culturais que facilitam ou dificultam um processo de mudança na gestão. A pesquisa foi conduzida com base em dois projetos de modernização para a Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia. A análise produzida permite inferir que a bagagem cultural, técnica, política e social do indivíduo resulta em atitudes facilitadoras ou obstaculizadoras diante da experiência de modernização.

*Aprendendo com as narrativas num estudo sobre reflexividade e articulação empreendedora* baseia-se em artigo previamente publicado em número anterior da *RAP*. Chega-se ao entendimento de que, por meio das narrativas, pode-se aprender sobre as experiências de articulação dos atores. Considerando a narrativa como fonte de aprendizado da experiência, é possível refletir sobre o fenômeno investigado: “articulação empreendedora de caráter reflexivo”. Ao final, como resultado da congregação das narrativas ao *corpus* linguístico constituído, é apresentada uma tipologia dos principais interesses envolvidos nesse fenômeno.

*Marcos regulatórios estaduais em saneamento básico no Brasil* apresenta uma pesquisa documental, revelando que apenas seis estados têm leis para o setor de saneamento básico. O artigo conclui que o desenvolvimento de políticas de saneamento, assim como sua regulamentação, encontra-se em estágio incipiente.

Boa leitura!

*Deborah Moraes Zouain*  
Diretora e Editora da *RAP*