

ANO 4 • NÚMERO 2 • SÃO PAULO • 2003 • ISSN 1518-6776

REVISTA DE
ADMINISTRAÇÃO
MACKENZIE



UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

Chanceler Augustus Nicodemus Lopes
Reitor Manassés Claudino Fonteles
Vice-Reitor Pedro Ronzelli Júnior
Secretário Geral Nelson Callegari

INSTITUTO PRESBITERIANO MACKENZIE

Diretor-Presidente Custódio Pereira
Diretor Administrativo Gilson Alberto Novaes
Diretor Educacional Nilson de Oliveira
Diretor Financeiro Antonio Bonato
Diretor de Recursos Humanos Jared Ferreira Toledo Silva

COORDENAÇÃO DE PÓS-GRADUAÇÃO

Coordenadora Geral Sandra Maria Dotto Stump
Coordenador do Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas
Reynaldo Cavalheiro Marcondes

FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS, CONTÁBEIS E ADMINISTRATIVAS

Diretor Reynaldo Cavalheiro Marcondes
Chefe do Departamento de Ciências Econômicas Paulo Dutra Costantin
Chefe do Departamento de Ciências Administrativas Alexandre Nabil Ghobril
Chefe do Departamento de Ciências Contábeis Maria Thereza Antunes Pompa

Revista de Administração Mackenzie – Ano 1, n.1, (2000)– . – São Paulo: Editora Mackenzie, 2000-

Semestral

Publicação do Departamento de Ciências Administrativas da Faculdade de Ciências Econômicas, Contábeis e Administrativas e do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Presbiteriana Mackenzie.

ISSN 1518-6776

CDD 658

1. Administração 2. Marketing

RAM – Revista de Administração Mackenzie é indexada na OEI – CREDI – Organización dos Estados Iberoamericanos; na Bibliographie der Rezensionen Wissenschaftlicher-IBZ (International Bibliography of Periodical Literature in the Humanities and Social Sciences); na IBSS – International Bibliography of the Social Sciences (The London School of Economics and Political Sciences); na CLASE – Citas Latinoamericanas en Ciencias Sociales y Humanidades (México); na DARE Databank – UNESCO Social Science; e na LATINDEX – Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. Também está disponível no Ulrich's International Periodicals Directory. O código da RAM no Catálogo Coletivo Nacional (CCN) do Ibiect, para solicitações via COMUT, é 096219-8.

Os direitos de publicação desta revista são da Universidade Presbiteriana Mackenzie.

Os textos publicados na revista são de inteira responsabilidade de seus autores.

Permite-se a reprodução desde que citada a fonte e o autor. Pede-se permuta.

We request exchange. On demande l'échange. Wir erbitten Austausch.

Se solicita canje. Si chiede lo scambio.

Endereço para correspondência:

Revista de Administração Mackenzie
Universidade Presbiteriana Mackenzie
Rua da Consolação, 896 – 7ª andar
São Paulo – SP – CEP 01302-907
E-mail: mazilber@mackenzie.com.br
revista.adm@mackenzie.com.br

Endereço para permuta:

Instituto Presbiteriano Mackenzie
Rua da Consolação, 896
Prédio 2 – Biblioteca
São Paulo – SP – CEP 01302-907
Tel./Fax: (11) 3236-8302
E-mail: biblio.per@mackenzie.com.br

Consulte a versão eletrônica da RAM no endereço www.mackenzie.com.br/editoramackenzie/revistas/administracao/

ANO 4 • NÚMERO 2 • SÃO PAULO • 2003 • ISSN 1518-6776

REVISTA DE
ADMINISTRAÇÃO
MACKENZIE



UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

CONSELHO TÉCNICO-CIENTÍFICO

- Adalberto Américo Fischmann – Faculdade de Economia e Administração da Universidade de São Paulo
Antonio Delfim Netto – Faculdade de Economia e Administração da Universidade de São Paulo
Carlos Alberto Gonçalves – Universidade Federal de Minas Gerais
Clóvis L. Machado-da-Silva – Universidade Federal do Paraná
Dalva Regina Flores – Pontifícia Universidade Católica de São Paulo
Luciano Galvão Coutinho – Universidade Estadual de Campinas
Maria Luisa Mendes Teixeira – Universidade Presbiteriana Mackenzie
Moises Ari Zilber – Universidade Presbiteriana Mackenzie
Sílvio Popadiuk – Universidade Presbiteriana Mackenzie
Olavo Egydio Setúbal – Banco Itaú
Ricardo P. C. Leal – Universidade Federal do Rio de Janeiro
Sônia Maria Rodrigues Calado Dias – Universidade Federal de Pernambuco
Rubens da Costa Santos – Escola de Administração de Empresas da Fundação Getúlio Vargas
Valmíria Carolina Piccinini – Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Wilson Toshiro Nakamura – Universidade Presbiteriana Mackenzie

EDITOR ACADÊMICO E COORDENADOR DA REVISTA

Moises Ari Zilber

COORDENAÇÃO EDITORIAL E GRÁFICA

Silvana Schultze

SUMÁRIO

- 9** POLÍTICA EDITORIAL
- 11** APRESENTAÇÃO
Moises Ari Zilber
- 13** SERVIÇO DIFERENCIADO A CLIENTES ON-LINE:
UM ESTUDO DE CASO NO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES
Lúcia de Fátima Martins Guilhoto
- 39** TENDÊNCIAS PARA O AUTO-ATENDIMENTO BANCÁRIO
BRASILEIRO: UM ENFOQUE ESTRATÉGICO BASEADO NA
TEORIA DAS FILAS
Eder Oliveira Abensur
Adalberto A. Fischmann
Israel Brunstein
Linda Lee Ho
- 61** AVALIAÇÃO DE ESTRATÉGIAS EM MARKETING
DE SERVIÇOS: UM ENFOQUE MULTICRITÉRIO
Eduardo Pitombo Machado
Luiz Flavio Autran Monteiro Gomes
Marie Agnes Chauvel
- 87** ORGANIZACIÓN Y LA ESTRATEGIA: PREFERENCIAS DEL
ESTRATEGA O IMPERATIVO PARA EL ÉXITO.
José G. Vargas Hernández

117

QUE VALORES ESTÃO NA MODA? – ACHADOS MUITO ALÉM DO EFÊMERO

Sérgio Carvalho Benício de Mello

André Luiz Maranhão de Souza Leão

Arcanjo Ferreira de Souza Neto

135

REMUNERAÇÃO POR COMPETÊNCIAS: O PONTO DE VISTA DE GESTORES DE UMA ORGANIZAÇÃO FINANCEIRA ESTATAL

Lore Margarete Manica Ribeiro

Tomás de Aquino Guimarães

Eda Castro Lucas de Souza

155

REFORMA DO ESTADO, DESCENTRALIZAÇÃO E AUTONOMIA FINANCEIRA DOS MUNICÍPIOS

Angela Moulin Simões Penalva Santos

SUMMARY

- 9** PUBLISHING POLICY
- 11** FROM THE EDITOR
Moises Ari Zilber
- 13** DIFFERENTIATED SERVICES TO ON-LINE CLIENTS: A CASE STUDY IN THE TELECOMMUNICATIONS INDUSTRY
Lúcia de Fátima Martins Guilhoto
- 39** PERSPECTIVES OF THE BRAZILIAN SELF-SERVICE BANKING: A STRATEGIC APPROACH BASED ON THE QUEUING THEORY
Eder Oliveira Abensur
Adalberto A. Fischmann
Israel Brunstein
Linda Lee Ho
- 61** EVALUATION OF STRATEGIES IN SERVICES MARKETING: A MULTI-CRITERIA APPROACH
Eduardo Pitombo Machado
Luiz Flavio Autran Monteiro Gomes
Marie Agnes Chauvel
- 87** ORGANIZATION AND STRATEGY: PREFERENCES OF THE STRATEGIST OR IMPERATIVE FOR SUCCESS
José G. Vargas Hernández

117

WHICH VALUES ARE FASHIONABLE? FINDINGS BEYOND THE EPHEMERAL

Sérgio Carvalho Benício de Mello

André Luiz Maranhão de Souza Leão

Arcanjo Ferreira de Souza Neto

135

**COMPETENCE-BASED REMUNERATION: THE PERCEPTION OF THE MANAGERS OF
A STATE-OWNED FINANCIAL ORGANIZATION**

Lore Margarete Manica Ribeiro

Tomás de Aquino Guimarães

Eda Castro Lucas de Souza

155

**STATE REFORM, DECENTRALIZATION AND FINANCIAL AUTONOMY OF LOCAL
GOVERNMENT**

Angela Moulin Simões Penalva Santos

APRESENTAÇÃO

O processo de publicação da RAM consolida-se e a produção de dois números anuais torna-se consistente neste quarto ano de suas atividades. O número de submissões tem aumentado e torna fundamental uma reestruturação do seu quadro de pareceristas. Encaminharei brevemente, a todos os centros de excelência acadêmica, solicitação aos professores e pesquisadores que se cadastrarem optando por suas especialidades. A preocupação é aumentar cada vez mais a eficácia no desenvolvimento dos trabalhos de avaliação, no sentido prioritário de alcançar a máxima qualidade na publicação de artigos e no prazo de retorno das observações, críticas e sugestões aos potenciais autores.

Continuam em ação esforços procurando aumentar o quadro de assinantes da revista, expandindo agora, com muita consistência, as fronteiras do país, com a procura importante de leitores de outros países.

Por outro lado, é muito prazeroso informar que o curso de Doutorado em Administração de Empresas, recentemente recomendado pela CAPES, inicia sua primeira turma em fevereiro de 2004. Esse evento significa mais uma etapa no processo implantado pela Universidade Presbiteriana Mackenzie e por sua entidade mantenedora de apoiar, definitivamente, o ensino universitário de maneira séria e efetiva. Amplia-se, assim, o escopo de atividades desta revista, dando guarida e representando um avanço na estrutura do ensino universitário.

Gostaria ainda de reforçar que neste número foi possível contar com mais um artigo de origem internacional, indicando a receptividade que uma revista tão nova já demonstra em centros de ensino e pesquisa de credibilidade do exterior.

Os artigos apresentados nesta edição representam o caráter multidisciplinar da revista, abrangendo variados assuntos e temas da área de Administração e correlatas.

Enfatizo, também, as indexações da revista: Bases de Dados DARE Databank, da UNESCO Social Science; OEI – CREDI, da Organización dos Estados Iberoamericanos; Bibliographie der Rezensionen Wissenschaftlicher – IBZ

(International Bibliography of Periodical Literature in the Humanities and Social Sciences); IBSS – International Bibliography of the Social Sciences, da London School of Economics and Political Sciences; CLASE – Citas Latinoamericanas em Ciências Sociales y Humanidades, do México. Além das indexações mencionadas, a RAM está cadastrada nos diretórios Ulrich's International Periodicals Directory e LATINDEX – Sistema Regional de Información em Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.

Finalmente, quero incentivar os assinantes e leitores da revista no envio de trabalhos para submissão. Penso que, pelo avanço na quantidade de artigos que têm sido submetidos ao longo do tempo, a viabilidade de produção de três ou quatro edições anuais torna-se visível.

MOISES ARI ZILBER

