

VOLUME 8 • NÚMERO 2 • SÃO PAULO • 2007



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

ENTIDADE MANTEDORA

Director-Presidente Marcos José de Almeida Lins
Director Financeiro-Administrativo Gilson Alberto Novaes

DECANATO DE PESQUISA E DE PÓS-GRADUAÇÃO

Sandra Maria Dotto Stump

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS

Coordenador Eliane Pereira Zanith Brito

FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS, CONTÁBEIS E ADMINISTRATIVAS

Director Reynaldo Cavalheiro Marcondes

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

Trimestral

Publicação do Departamento de Ciências Administrativas do Centro de Ciências Sociais Aplicadas e do Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Presbiteriana Mackenzie.

ISSN 1768-6971

CDD 658

1. Administração 2. Marketing

RAM – Revista de Administração Mackenzie é indexada na Fuente Académica da Ebsco; na OEI – CREDI – Organización dos Estados Iberoamericanos; na Bibliographie der Rezensionen Wissenschaftlicher-IBZ (Internacional 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 Ibiict, 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.

Endereço para correspondência:

Revista de Administração Mackenzie
Universidade Presbiteriana Mackenzie
Rua da Consolação, 896 – Edifício Prof. Modesto Carvalhosa
Prédio T – Térreo – São Paulo – SP – CEP 01302-907
Telefone: 55-11-2114-8817 – revista.adm@mackenzie.com.br

VOLUME 8 • NÚMERO 2 • SÃO PAULO • 2007 • ISSN 1768-6971



REVISTA DE

ADMINISTRAÇÃO

MACKENZIE



UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

CONSELHO TÉCNICO-CIENTÍFICO

Adalberto Américo Fischmann – Faculdade de Economia e Administração da Universidade de São Paulo
Antonio Delfin 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
Luciano Galvão Coutinho – Universidade Estadual de Campinas
Maria Luisa Mendes Teixeira – Universidade Presbiteriana Mackenzie
Moises Ari Zilber – Universidade Presbiteriana Mackenzie
Sívio 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
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
Sílvana Gouveia

PROJETO GRÁFICO E CAPA
Nelson Mielnik e Sílvia Mielnik

DIAGRAMAÇÃO
Zeta Studio

S

SUMÁRIO

- 9** POLÍTICA EDITORIAL
- 10** APRESENTAÇÃO
Moises Ari Zilber
- 11** ANÁLISE EXPLORATÓRIA DA COLABORAÇÃO DOS
FUNCIONÁRIOS E DO DESEMPENHO DO PLANEJAMENTO
COLABORATIVO NA KLABIN S.A.
Roberto Giro Moori
Antonio Carlos Domenek
- 38** COMPARTILHAMENTO DO CONHECIMENTO EM INCUBADORAS
BRASILEIRAS ASSOCIADAS A ANPROTEC
Fabiano Maury Raupp
Ilse Maria Beuren
- 59** INADIMPLÊNCIA NO SISTEMA FINANCEIRO DE HABITAÇÃO:
UM ESTUDO JUNTO À CAIXA ECONÔMICA FEDERAL (CAIXA)
Carlos Fernando Sehn
Reginaldo José Carlini Junior
- 85** LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y LA
COMPATIBILIDAD ELETROMAGNÉTICA EN UN CONTEXTO
INTERNACIONAL
Gregorio Escalera Izquierdo
Carmen Calderón Patier

- 104** PROPAGANDAS *BUSINESS-TO-BUSINESS* VERSUS *BUSINESS-TO-CONSUMER*: UMA COMPARAÇÃO DE ANÚNCIOS DE SERVIÇOS EM REVISTAS BRASILEIRAS
Valter Afonso Vieira
Martin de La Martiniere Petroll
- 128** RELACIONAMENTO ENTRE ATRIBUTOS DA CONTABILIDADE GERENCIAL E SATISFAÇÃO DO USUARIO
Fábio Frezatti
Andson Braga de Aguiar
Amaury José Resende
- 162** UMA ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DO *BALANCED SCORECARD* COMO FERRAMENTA DE CONTROLE DE DESEMPENHO E SUA RELAÇÃO COM OS INDICADORES FINANCEIROS
Walter Gassenferth
Maria Augusta Machado Soares

S

SUMMARY

- 9** PUBLISHING POLICY
- 10** FROM THE EDITOR
Moises Ari Zilber
- 11** AN EXPLORATORY ANALYSIS FROM EMPLOYEES COLLABORATION FOR PERFORMANCE OF THE COLLABORATIVE PLANNING IN KLABIN S.A.
Roberto Giro Moori
Antonio Carlos Domenek
- 38** SHARING OF KNOWLEDGE IN BRAZILIAN INCUBATORS ASSOCIATED TO ANPROTEC
Fabiano Maury Raupp
Ilse Maria Beuren
- 59** DEFAULT IN DWELLING FINANCIAL SYSTEM: A STUDY WITH CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CAIXA (FEDERAL SAVING BANK)
Carlos Fernando Sehn
Reginaldo José Carlini Junior
- 85** CORPORATE SOCIAL RESPONSABILITY AND ELETROMAGNETIC COMPABILITY IN AN INTERNATIONAL CONTEXT
Gregorio Escalera Izquierdo
Carmen Calderón Patier

- 104** BUSINESS-TO-BUSINESS VERSUS BUSINESS-TO-CONSUMER ADVERTISING: AN ANALYSIS OF THE SERVICES AD IN THE BRAZILIAN MAGAZINES
Valter Afonso Vieira
Martin de La Martiniere Petroll
- 128** RELATIONSHIP BETWEEN MANAGEMENT ACCOUNTING AND USER SATISFACTION
Fábio Frezatti
Andson Braga de Aguiar
Amaury José Resende
- 162** AN EVOLUTION ANALYSIS OF BALANCED SCORECARD AS A PERFORMANCE CONTROL TOOL AND IT'S RELATION WITH FINANCIAL INDICATORS
Walter Gassenferth
Maria Augusta Machado Soares

POLÍTICA EDITORIAL

A RAM – *Revista de Administração Mackenzie* é um meio de divulgação dos conhecimentos gerados nos programas de Pós-Graduação do País, preferencialmente aqueles fundamentados em pesquisas empíricas.

Por estar vinculada à Faculdade de Ciências Econômicas, Contábeis e Administrativas e ao Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas da Universidade Presbiteriana Mackenzie, abriga temas ligados à gestão de pessoas, que compreendem assuntos referentes à teoria organizacional, cultura e valores dos executivos, capital intelectual, organizações de aprendizagem, mudança organizacional, educação na organização; à valoração empresarial que envolve assuntos referentes à relação preço-custo, financiamentos e investimentos, fusões e aquisições, governança corporativa, gestão de valoração de empresas, finanças comportamentais, contabilidade estratégica e gerencial; e temas relacionados à gestão e desenvolvimento de mercados que abordam assuntos referentes ao atendimento de clientes, vantagem competitiva, concorrência, inteligência estratégica, administração da cadeia de suprimentos, inovação, diversificação de negócios, administração de canais de distribuição, ERP, CRM e *marketing*.

Os assuntos aqui indicados não são exclusivos, podendo ser aceitos artigos que estejam fora destes, desde que tratem de temas concernentes à gestão empresarial.

É uma revista trimestral que adota as normas da ABNT quanto à apresentação de artigos, das referências bibliográficas e das citações em documentos. E procura atender também especificamente às regras e normas constantes e emanadas do sistema Qualis da Capes da área de Administração.