

VOLUME 8 • NÚMERO 1 • SÃO PAULO • 2007

**R**EVISTA DE  
**A**DMINISTRAÇÃO  
**M**ACKENZIE

---

**UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE**

*Chanceler Augustus Nicodemus Lopes*

*Reitor Manassés Claudino Fonteles*

*Vice-Reitor Pedro Ronzelli Júnior*

*Secretário Geral Nelson Callegari*

**INSTITUTO PRESBITERIANO MACKENZIE**

**ENTIDADE MANTENEDORA**

*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 Zamith 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 da Faculdade de Ciências Econômicas, Contábeis e Administrativas 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 Ict, 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 – 7ª andar

São Paulo – SP – CEP 01302-907

revista.adm@mackenzie.com.br

VOLUME 8 • NÚMERO 1 • SÃO PAULO • 2007 • ISSN 1768-6971

**R**EVISTA DE  
**A**DMINISTRAÇÃO  
**M**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  
Dava 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  
Sibio Popadiuk – Universidade Presbiteriana Mackenzie  
Olavo Egdio 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 Toshio Nakamura – Universidade Presbiteriana Mackenzie

EDITORIA CADÊMICO E COORDENADOR DA REVISTA  
MOISES ARI ZILBER

COORDENAÇÃO EDITORIAL E GRÁFICA  
Joana Figueiredo

PROJETO GRÁFICO E CAPA  
Nelson Mielnik e Silvia Mielnik

DIAGRAMAÇÃO  
Zeta Sudio

# S

## SUMÁRIO

---

- 9** POLÍTICA EDITORIAL
- 10** APRESENTAÇÃO  
*Moises Ari Zilber*
- 12** O COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR DO SETOR FARMACÊUTICO DIANTE DA DEMANDA NÃO ATENDIDA – IMPLICAÇÕES PARA A CADEIA DE SUPRIMENTOS  
*Maria Aparecida Gouvêa*  
*Monica Rottmann de Biazzi*
- 31** A CONTROLADORIA UTILIZANDO A LÓGICA FUZZY NO AUXÍLIO À EMPRESA PARA DEFINIÇÃO DAS PRIORIDADES DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO: UM ESTUDO EM UMA EMPRESA DE TURISMO  
*Adolfo Alberto Vanti*  
*Ângela Rozane de Souza Lindstaedt*  
*Genossi Rauch Miotto*  
*Laurise Martha Pugues*  
*Mirna Muraro*
- 59** ESCOLHA DE CANAIS DE VENDA EM COMÉRCIO ELETRÔNICO  
*Claudio Santiago Baptista*  
*Delane Botelho*

- 77** GESTÃO DA INOVAÇÃO TECNOLÓGICA: UMA ANÁLISE DA APLICAÇÃO DO FUNIL DE INOVAÇÃO EM UMA ORGANIZAÇÃO DE BENS DE CONSUMO  
*Muriel de Oliveira Gaiira*  
*Ana Flávia Portilho Ferro*  
*Sandra Simm Rohrich*  
*Ruy Quadros*
- 108** IMPACTOS DA INFORMATIZAÇÃO NA GESTÃO DE SUPERMERCADOS  
*Nilson Gessoni Sapata Aguilar Ferreira*  
*Marco Antonio Pinheiro da Silveira*
- 133** INVESTIMENTOS ESTRANGEIROS EM CARTEIRAS DE AÇÕES, CRISES INTERNACIONAIS E IBOVESPA  
*Horst Dieter Möller*  
*Antônio André Cunha Callado*

# S

## SUMMARY

---

- 9** PUBLISHING POLICY
- 10** FROM THE EDITOR  
*Moises Ari Zilber*
- 12** CONSUMER BEHAVIOR IN THE PHARMACEUTICAL INDUSTRY  
IN CASE OF STOCKOUT – IMPLICATIONS TO SUPPLY CHAIN  
MANAGEMENT  
*Maria Aparecida Gouvêa*  
*Monica Rottmann de Biazzi*
- 31** THE CONTROLLERSHIP APPLYING FUZZY LOGIC TO PRIORITIES  
DEFINITIONS IN CORPORATE STRATEGIC PLANNING: A CASE  
STUDY OF A TRAVELS AGENCY  
*Adolfo Alberto Vanti*  
*Ângela Rozane de Souza Lindstaedt*  
*Genossi Rauch Miotto*  
*Laurise Martha Pugues*  
*Mirna Muraro*
- 59** CHOICE OF SALES CHANNELS IN ELECTRONIC COMMERCE  
*Claudio Santiago Baptista*  
*Delane Botelho*

- 77** TECHNOLOGICAL INNOVATION MANAGEMENT: ANALYZING THE APPLICATION OF THE INNOVATION FUNNEL IN A CONSUMER GOODS ORGANIZATION  
*Muriel de Oliveira Gaira*  
*Ana Flávia Portilho Ferro*  
*Sandra Simm Rohrich*  
*Ruy Quadros*
- 108** IMPACTS OF COMPUTERIZATION IN SUPERMARKETS MANAGEMENT  
*Nilson Gessoni Sapata Aguiar Ferreira*  
*Marco Antonio Pinheiro da Silveira*
- 133** FOREIGN CAPITAL FLOWS OF PORTFOLIO INVESTMENT IN STOCKS, INTERNATIONAL CRISES AND IBOVESPA  
*Horst Dieter Möller*  
*Antônio André Cunha Callado*



## 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 ligada 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 ligados 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 ligados 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.