

ANO 6 • NÚMERO 2 • SÃO PAULO • 2005

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

---

**UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE**

*Chanceler Augustus Nicodemus Lopes*

*Reitor Manassés Claudino Fonteles*

*Vice-Reitor Pedro Ronzelli Júnior*

**INSTITUTO PRESBITERIANO MACKENZIE**

*ENTIDADE MANTENEDORA*

*Diretor-Presidente Marcos José de Almeida Lins*

*Diretor Administrativo Gilson Alberto Novaes*

**DECANATO DE PESQUISA E DE PÓS-GRADUAÇÃO**

*Sandra Maria Dotto Stump*

**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESAS**

*Coordenador Reynaldo Cavalheiro Marcondes*

**FACULDADE DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS, CONTÁBEIS E ADMINISTRATIVAS**

*Diretor Reynaldo Cavalheiro Marcondes*

---

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

---

*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. Também está cadastrada no Ulrich's International Periodicals Directory e no LATINDEX – Sistema Regional de Información en Línea para Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.*

---

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

ANO 6 • NÚMERO 2 • SÃO PAULO • 2005 • ISSN 1518-6776

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

---



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

Silvio Popadiuk – Universidade Presbiteriana Mackenzie

Olavo Egydio Setúbal – Banco Itaú

Ricardo P. C. Leal – Universidade Federal do Rio de Janeiro

Roberto Braz Mattos Macedo – Universidade Presbiteriana Mackenzie

Roberto Moreno – Pontifícia Universidade Católica 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

### **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** ANÁLISE DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO FREQUENTADOR DE UMA ORGANIZAÇÃO VAREJISTA À LUZ DE UM MARCO REFERENCIAL DE ÉTICA NOS NEGÓCIOS  
*Álvaro Marconi Ferreira Pires*  
*Roberto Patrus Mundim Pena*
- 37** AS TEORIAS DE CARTEIRA DE MARKOWITZ E DE SHARPE: UMA APLICAÇÃO NO MERCADO BRASILEIRO DE AÇÕES ENTRE JULHO/95 E JUNHO/2000  
*Francisco Antônio Mesquita Zanini*  
*Antonio Carlos Figueiredo*
- 65** AVALIAÇÃO DO RISCO SETORIAL EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS COM SUPORTE MULTICRITERIAL  
*Ivan Ricardo Gartner*  
*Tito Belchior Silva Moreira*  
*Herley Martins Galves*

- 87** FATORES QUE INTERFEREM NA IMPLANTAÇÃO DE UM MODELO DE GESTÃO ESTRATÉGICA BASEADO NO BALANCED SCORECARD: ESTUDO DE CASO EM UMA INSTITUIÇÃO PÚBLICA  
*Eduardo Santos Galas*  
*Sérgio Henrique Arruda Cavalcante Forte*
- 113** GESTÃO DE PROGRAMAS E SERVIÇOS DE TRANSFERÊNCIA E DIFUSÃO DE TECNOLOGIA PARA O DESENVOLVIMENTO RURAL: UM ESTUDO DE CASO NA REGIÃO CAFFEEIRA DO SUL DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
*Marcelo Márcio Romaniello*  
*Robson Amâncio*
- 137** O ARRANJO PRODUTIVO DE FRANCA (SP): UM ESTUDO SOBRE A PRODUTIVIDADE DA MÃO-DE-OBRA NAS EMPRESAS FABRICANTES DE CALÇADOS  
*Roberto Giro Moori*  
*Luiz Carlos Jacob Perera*
- 159** SELEÇÃO DE FORNECEDORES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO: UM ESTUDO SOBRE OS PROCEDIMENTOS DE AVALIAÇÃO E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO  
*Gilberto Perez*  
*Ronaldo Zwicker*

# SUMMARY

---

- 9** PUBLISHING POLICY
- 11** FROM THE EDITOR  
*Moises Ari Zilber*
- 13** ANALYSIS OF A RETAIL ORGANIZATION IN THE SHOPPING CENTER BUSINESS, IN ITS RELATIONSHIP WITH CLIENTS, VIA CUSTOMER SERVICE, BY USING AN BUSINESS ETHICS THEORY  
*Álvaro Marconi Ferreira Pires*  
*Roberto Patrus Mundim Pena*
- 37** PORTFOLIO THEORY: AN APPLICATION TO THE BRAZILIAN STOCK MARKET FROM JULY/1995 TO JUNE/2000  
*Francisco Antônio Mesquita Zanini*  
*Antonio Carlos Figueiredo*
- 65** SECTOR RISK ASSESSMENT IN FINANCIAL INSTITUTIONS WITH MULTI-CRITERIA SUPPORT  
*Ivan Ricardo Gartner*  
*Tito Belchior Silva Moreira*  
*Herley Martins Galves*

- 87** FACTORS THAT INTERFERE IN THE IMPLANTATION OF A STRATEGIC MANAGEMENT MODEL BASED IN BALANCED SCORECARD: A STUDY CASE IN A PUBLIC INSTITUTION  
*Eduardo Santos Galas*  
*Sérgio Henrique Arruda Cavalcante Forte*
- 113** MANAGEMENT OF PROGRAMS AND SERVICES OF TRANSFER AND DIFFUSION OF TECHNOLOGY TO THE RURAL DEVELOPMENT: A CASE STUDY IN THE COFFEE-GROWING REGION OF THE SOUTH OF THE STATE OF MINAS GERAIS  
*Marcelo Márcio Romaniello*  
*Robson Amâncio*
- 137** THE SHOEMAKING INDUSTRY CLUSTER IN FRANCA (SP): A STUDY ON LABOUR PRODUCTIVITY  
*Roberto Giro Moori*  
*Luiz Carlos Jacob Perera*
- 159** SELECTION OF INFORMATION TECHNOLOGY SUPPLIERS: A STUDY ON EVALUATION PROCEDURES AND SELECTION CRITERIA  
*Gilberto Perez*  
*Ronaldo Zwicker*



## **POLÍTICA EDITORIAL**

A *Revista de Administração Mackenzie* se propõe a ser um meio de divulgação dos conhecimentos gerados nos programas de Pós-Graduação do País, preferencialmente aqueles fundamentados em pesquisas empíricas.

Por estar ligada ao Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas da Universidade Presbiteriana Mackenzie, sua área de interesse é a das tecnologias avançadas de gestão empresarial, daí abrigar temas ligados à gestão de pessoas, compreendendo assuntos referentes à teoria organizacional, cultura e valores dos executivos, capital intelectual, organizações de aprendizagem, mudança organizacional, educação na organização; à gestão econômico-financeira da empresa, compreendendo assuntos relacionados 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 às estratégias empresariais, abordando 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.

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

