

ANO 6 • NÚMERO 3 • SÃO PAULO • 2005

R

REVISTA DE

A

ADMINISTRAÇÃO

M

MACKENZIE

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

Chanceler Augustus Nicodemus Lopes

Reitor Manassés Claudino Forteles

Vice-Reitor Pedro Ronzelli Júnior

Secretário Geral Nelson Callegari

INSTITUTO PRESBITERIANO MACKENZIE

ENTIDADE MANTENEDORA

Diretor-Presidente Marcos José de Almeida Lins

Diretor Administrativo-Financeiro 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-

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 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 Data bank – 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 – 7º andar

São Paulo – SP – CEP 01302-907

E-mail: mazliber@mackenzie.com.br

revista.adm@mackenzie.com.br

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

ANO 6 • NÚMERO 3 • SÃO PAULO • 2005 • ISSN 1518-6776

R REVISTA DE
A ADMINISTRAÇÃO
M MACKENZIE



UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

CONSELHO TÉCNICO-CIENTÍFICO

Adalberto Américo Fischmann – Faculdade de Economia e Administração da Universidade de São Paulo
Anenio Delfim Neeo – 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 Luiza Mendes Teixeira – Universidade Presbiteriana Mackenzie
Moises Ari Zilber – Universidade Presbiteriana Mackenzie
Sívio Popadiuk – Universidade Presbiteriana Mackenzie
Olavo Egidio Seelbal – 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 Piccini – 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

Joana Figueredo

S SUMÁRIO

- 9** POLÍTICA EDITORIAL
- 11** APRESENTAÇÃO
Moises Ari Zilber
- 12** GESTÃO DE SISTEMA DE INFORMAÇÃO ACADÊMICA: UM ESTUDO DESCRITIVO DA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
Igor Senger
Mozar José de Brito
- 41** OS IMPACTOS DA ADOÇÃO DE ATIVIDADES DE COMÉRCIO ELETRÔNICO SOBRE A ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DAS EMPRESAS: TRÊS ESTUDOS DE CASO NA INDÚSTRIA
Silvia Novaes Zilber
- 72** MARKETING VIVENCIAL: O CASO DE EVENTOS MUSICAIS NO SHOPPING
Ana Akemi Ikeda
Edson Crescitelli
Rogério Miola
- 88** A QUESTÃO DA COEXISTÊNCIA DE ESTRUTURAS DE GOVERNANÇA NA ECONOMIA DOS CUSTOS DE TRANSAÇÃO: EVIDÊNCIAS EMPÍRICAS NA AVICULTURA DE CORTE PARANAENSE
Christian Luiz da Silva
Maria Sílvia Macchione Saes

- 119** A RELAÇÃO ENTRE AS CARACTERÍSTICAS PESSOAIS DOS FUNCIONÁRIOS DE CONTATO EM SERVIÇOS E AS ESTRATÉGIAS UTILIZADAS NO GERENCIAMENTO DA RECLAMAÇÃO
André Luiz Maranhão de Souza Leão
Arcanjo Ferrera de Souza Neto
Francisco Ricardo Bezerra Fonseca
Sérgio Carvalho Benício de Mello
- 137** SIGNIFICAÇÕES CULTURAIS: UM ESTUDO DE CASO DA UFMG CONSULTORIA JÚNIOR
Alexandre de Pádua Carrieri
Thiago Duarte Pimentel
- 167** UNIVERSIDADES CORPORATIVAS: EDUCAÇÃO OU DOCTRINAÇÃO?
Sylvia Constant Vergara
Marcus Brauer
Ana Paula Cortat Zambrotti Gomes
- 192** VALORES ORGANIZACIONAIS E COMPROMETIMENTO AFETIVO
Álvaro Tamayo

SUMMARY

- 9** PUBLISHING POLICY
- 11** FROM THE EDITOR
Moises Ari Zilber
- 12** MANAGEMENT OF THE ACADEMIC SYSTEM INFORMATION: A DESCRIPTIVE STUDY OF THE USERS' SATISFACTION
Igor Senger
Mozar José de Brito
- 41** THE IMPACTS OF E-BUSINESS ADOPTION ON THE COMPANIES ORGANIZATIONAL STRUCTURES: THREE CASES IN THE BRAZILIAN AUTOMOTIVE INDUSTRY
Silvia Novaes Zilber
- 72** EXPERIENTIAL MARKETING: THE CASE OF MUSICAL EVENTS IN THE SHOPPING
Ana Akemi Ikeda
Edson Crescitelli
Rogério Miola
- 88** GOVERNANCE STRUCTURE'S COEXISTENCE IN THE TRANSACTION COST ECONOMICS: EMPIRIC EVIDENCES ABOUT POULTRY SLAUGHTERING CHAINS IN PARANÁ
Christian Luiz da Silva
Maria Sylvia Macchione Saes

- 119** THE RELATION BETWEEN SERVICES FRONT OFFICE STAFF PERSONNEL CHARACTERIZES AND THE STRATEGIES USED IN COMPLAINT MANAGEMENT
André Luiz Maranhão de Souza Leão
Arcanjo Ferrára de Souza Neto
Francisco Ricardo Bezerra Fonsêca
Sérgio Carvalho Benício de Mello
- 137** CULTURAL SIGNIFICATIONS: A STUDY OF UFMG'S JUNIOR ENTERPRISE
Alexandre de Pádua Carrieni
Thiago Duarte Pimentel
- 167** CORPORATE UNIVERSITIES: EDUCATION OR INDOCTRINATION?
Sylvia Constant Vergara
Marcus Brauer
Ana Paula Cortat Zambrotti Gomes
- 192** ORGANIZACIONAL VALUES AND AFFECTIVE COMMITMENT
Álvaro Tamayo

POLÍTICA EDITORIAL

A RAM – *Revista de Administração Mackenzie* – se propõe a ser um meio de divulgação dos conhecimentos gerados nos programas de Pós-Graduação em Administração e correlatos, locados no país ou fora dele, preferencialmente aqueles fundamentados em pesquisas empíricas.

A publicação está ligada ao Programa de Pós-Graduação em Administração de Empresas da Universidade Presbiteriana Mackenzie e da Faculdade de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis da Instituição. Como áreas principais de interesse, é possível realçar Tecnologias Avançadas de Gestão Empresarial, Gestão Econômico-Financeira da Empresa e Gestão e Desenvolvimento de Mercados. Tecnologias Avançadas de Gestão Empresarial abriga temas ligados à gestão de pessoas, teoria organizacional, cultura e valores dos executivos, capital intelectual, organizações de aprendizagem, mudança organizacional. A de Gestão Econômico-Financeira da Empresa compreende questões relacionadas à relação preço-custo, financiamentos e investimentos, valoração de empresas, finanças comportamentais, contabilidade estratégica e gerencial. Gestão e Desenvolvimento de Mercados abrange assuntos ligados a planejamento estratégico, estratégias empresariais, atendimento de clientes, vantagem competitiva, empreendedorismo, competitividade, alianças estratégicas, administração da cadeia de suprimentos, inovação, diversificação de negócios, administração de canais de distribuição, ERP, CRM, estratégia de marketing, lealdade e retenção de consumidores.

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

Ressalte-se que o princípio fundamental que direciona as ações da revista é o da qualidade dos trabalhos que deverão compor os volumes publicados. Nesse sentido, os artigos submetidos são rigorosamente avaliados por dois ou mais pareceristas dentro do sistema *blind review*.

As publicações são divulgadas trimestralmente na forma de revista eletrônica, assim como as submissões e todo o processo de avaliação é eletrônico.