CADERNO DE PESQUISAS EM ADMINISTRAÇÃO

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DA FEA/USP

ARTIGOS

SUCESSO EM PROJETOS DE INFORMATIZAÇÃO: CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO E FATORES CONDICIONANTES
André Ricardo Robic
Roberto Sbragia

A APLICAÇÃO DOS 4 P'S NA INDÚSTRIA PAPELEIRA: O CASO BRASILEIRO
Alexandre Barsi Lopes
Ana Carla Fonseca Reis
André Ossamu Abukawa

DIAGNÓSTICO: UM MODELO E SEUS FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO
Antonio Francisco D. Loriggio

ENSAIOS

A GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL E SUAS INFLUÊNCIAS NA COMPETITIVIDADE EMPRESARIAL
Alex Coltro

MARKETING DE EMBOSCADA: E DEPOIS DE TUDO, QUEM LEVA A CULPA?
Ana Carla Fonseca Reis

A EMPRESA MAIS DO QUE VOLTADA PARA O CLIENTE – UMA NOVA FERRAMENTA DO PLANEJAMENTO DE MARKETING
Ana Patricia Rodrigues Leite
Sonia Trigueiro de Almeida

A COMPETITIVIDADE E A CADEIA DE AGREGAÇÃO DE VALOR
Mirtes Cristina Alves dos Santos

USP

1º SEMESTRE 1996

FEA USP 50 ANOS

CADERNO DE PESQUISAS EM ADMINISTRAÇÃO

PUBLICAÇÃO DO PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DA FEA/USP

Chefe do Departamento de Administração:
Prof. Dr. Marcos Cortez Campomar

Editor:
Prof. Dr. Claudio Felisoni de Angelo

Conselho Editorial e Técnico:
Prof. Dr. Claudio Felisoni de Angelo (FEA/USP)
Prof. Dr. Isak Kruglianskas (FEA/USP)
Prof. Dr. Abrahan S.O. Yu (FEA/USP)
Prof. Dr. Aloisio P. Alves (FEA/USP)
Prof. Dr. José Augusto Guagliard (FEA/USP)
Prof. Dr. Lindolfo G. de Albuquerque (FEA/USP)
Prof. Dr. Almir Ferreira de Souza (FEA/USP)
Prof. Dr. Ronaldo Zwicker (FEA/USP)
Prof. Dr. José A.G. Silveira (FEA/USP)

Secretaria Editorial:
Eloisa Martins Aléssio
João Paulo Lara de Siqueira

Revisora:
Célia Regina Moledo de Souza

As matérias assinadas são de total e exclusiva responsabilidade dos autores.
Todos os direitos reservados ao PPGA-FEA-USP.
É permitida a publicação de trechos e de artigos, com autorização prévia e identificação da fonte.

COMO ENVIAR ARTIGOS PARA A PUBLICAÇÃO NESTE CADERNO DE PESQUISAS EM ADMINISTRAÇÃO

Objetivo:

O Caderno de Pesquisas em Administração visa promover a publicação dos alunos e professores dos Programas de Pós-Graduação em Administração no Brasil.

Temário:

Administração Geral
Marketing
Finanças
Recursos Humanos
Produção e Operações
Política dos Negócios e Economia de Empresas
Formação e Treinamento do Administrador
Administração da Informação
Administração Pública
Administração Rural e Agroindustrial
Administração de Ciência e Tecnologia

Instruções para elaboração do texto

1. O artigo deve ser inédito, não tendo sido enviado a outro órgão para publicação;
2. Em página separada do texto, deverá ser apresentado o nome completo do(s) autor(es), acompanhado de um breve curriculum vitae, relatando experiência profissional e/ou acadêmica;
3. As referências bibliográficas deverão ser apresentadas em folha separada, normalizadas de acordo com a ABNT, norma NB-66;
4. Todas as referências deverão ser citadas no texto;
5. Todos os artigos são avaliados pelos conselheiros pelo sistema "BLIND REVIEW", ou seja, o autor do artigo não é do conhecimento dos conselheiros em nenhum momento do processo de avaliação.

Formato da página:
Papel A-4 (21 x 29,7cm)

Margens:
Superior: 3 cm
Inferior: 2 cm
Esquerda: 3 cm
Direita: 2 cm

Editor de texto aceitável:
Word for Windows 2.0

Espaçamento:
Espaço 1,5

Apresentação dos trabalhos:
Trabalhos com no máximo 15 páginas, incluindo ilustrações e bibliografia.

INSTRUÇÕES PARA ENVIO DOS TRABALHOS

Enviar ao Coordenador do curso de Pós-Graduação em Administração o disquete (3 1/2 ou 5 1/4) contendo o trabalho, devidamente etiquetado e protegido, informando o tipo de processador de texto utilizado, o nome do arquivo, o nome completo do(s) autor(es) e telefone para contato.

Enviar para:

Prof. Dr. Claudio Felisoni de Angelo
(Coordenador do PPGA-FEA-USP)
Av. Professor Luciano Gualberto, 908
Cidade Universitária - São Paulo - SP
CEP: 05508-900
Tel: (011) 818.5805 / Fax: (011) 814.4064

CADERNO DE PESQUISAS EM ADMINISTRAÇÃO

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DA FEA/USP

ARTIGOS

Sucesso em Projetos de Informatização: Critérios de Avaliação e Fatores Condicionantes
André Ricardo Robic
Roberto Sbragia *pág. 1*

A Aplicação dos 4 P's na Indústria Papeleira: O Caso Brasileiro
Alexandre Barsi Lopes
Ana Carla Fonseca Reis
André Ossamu Abukawa *pág. 13*

Diagnóstico: Um Modelo e seus Fatores Críticos de Sucesso
Antonio Francisco D. Loriggio *pág. 25*

ENSAIOS

A Gestão da Qualidade Total e suas Influências na Competitividade Empresarial
Alex Coltro *pág. 36*

Marketing de Emboscada: e depois de tudo, quem leva a culpa?
Ana Carla Fonseca Reis *pág. 44*

A Empresa mais do que voltada para o Cliente – Uma nova ferramenta do Planejamento de Marketing
Ana Patricia Rodrigues Leite
Sonia Trigueiro de Almeida *pág. 53*

A Competitividade e a Cadeia de Agregação de Valor
Mirtes Cristina Alves dos Santos *pág. 63*

Carta do Editor

Prezado Leitor,

O ***Caderno de Pesquisa*** *abre mais uma oportunidade para apresentação de trabalhos científicos no campo da Administração. A iniciativa, que gradativamente vem se firmando, ganha especial significado nesse ano que a FEA completa seu cinqüentenário. A escola, nas últimas cinco décadas, esteve sempre presente no cenário das discussões nacionais. Essa participação ativa em diversos momentos de nossa história recente está associada à visão pluralista do corpo docente e discente da FEA.*

É dentro dessa perspectiva que se coloca o ***Caderno de Pesquisa.*** *A publicação prioriza os trabalhos científicos produzidos pelos alunos dos programas de Mestrado e Doutorado.*

O presente número é iniciado com uma saudação aos cinqüenta anos da FEA feita pelo Chefe do Departamento de Administração. Três artigos, quatro ensaios compõem a revista.

Esperamos continuar recebendo sugestões, e, é claro, colaborações.

Atenciosamente,

O Editor

50 ANOS DA FEA

A Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade - FEA completa este ano 50 anos.

Neste período produziu muitos Ministros e Secretários de Estado; Presidentes e Diretores de Empresas, "Controllers"e Auditores de alta qualidade que a sociedade brasileira e internacional reconhece e admira.

O Programa de Pós-Graduação em Administração é fundamental no processo de aprimoramento de qualificações de profissionais de diversas formações e principalmente na formação de pesquisadores e docentes, por isto a divulgação de trabalhos produzidos dentro do PPGA é de suma importância.

Durante este ano inúmeras comemorações marcarão este aniversário e estamos procurando marcar todos os eventos do Departamento de Administração com a idéia destes 50 anos.

Este número do "Caderno de Pesquisas" representa a consolidação de um veículo de divulgação dos trabalhos dos alunos e Professores do PPGA/FEA/USP e esta consolidação durante o período de comemoração dos 50 anos dá a todos uma enorme satisfação.

Esperamos que todos participem das comemorações dos 50 anos e que produzam mais trabalhos de qualidade.

Prof. Marcos Cortez Campomar
Chefe do Depto. EAD/FEA/USP