

# Caderno de Pesquisas em Administração

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DA FEA/USP

## ARTIGOS

**Fatores de Pressão e Insatisfação em Áreas de Atendimento ao Público: Uma Abordagem de Diagnóstico Comparativo**

*Anderson de Sousa Sant'anna  
Lúcio Flávio Renault de Moraes*

**Marketing de Serviços: Uma Visão do Turismo no Brasil**

*Maria Aparecida Gouvêa  
Erica Crisina Issami Yamauchi*

**A Área de Relações Humanas e o Planejamento Estratégico numa Empresa do Ramo de Gerenciamento de Projetos e Infra-Estrutura: Um Estudo Exploratório**

*Ernesto Michelângelo Giglio*

**Programas de Extensão Rural e o Desenvolvimento de Recursos Humanos: Um Estudo Comparativo dos Resultados Obtidos no Sudeste, Norte e Nordeste do Brasil**

*Antônio Marcos Vivan*

**Da Formação Educacional e do Treinamento do Administrador: As Contribuições dos Grandes Pensadores Ocidentais**

*Alex Coltro*

**De Máquina à Fetiche: Uma Análise do Computador na Sociedade de Consumo**

*Alexandre Garcia Nogueira*

**Programas de Geração de Emprego e Renda**

*João Chang Junior  
Jose Enrique Louffat Olivares  
Renata Massaro River Serra*

**Comunicação Planejada, Recurso Fundamental para a Eficácia da Gestão Organizacional**

*Maria Cristina Sanches Amorim*

ISSN 1516-7747



**NICOLAU REINHARD**  
FEA1 - Sala G142



## CADERNO DE PESQUISAS EM ADMINISTRAÇÃO

Publicação do Programa de Pós-Graduação em Administração da FEA-USP

**Chefe do Departamento de Administração:**  
Prof. Dr. Claudio Felisoni de Angelo

**Editor:**  
Prof. Dr. Ronaldo Zwicker

**Conselho Editorial e Técnico:**  
Prof. Dr. Claudio Felisoni de Angelo (FEA/USP)  
Profa. Dra. Maria Aparecida Gouvêa (FEA/USP)  
Prof. Dr. Isak Kruglianskas (FEA/USP)  
Prof. Dr. Abraham Sin Oih Yu (FEA/USP)  
Prof. Dr. Aloisio Pinto Alves (FEA/USP)  
Prof. Dr. José Augusto Guagliardi (FEA/USP)  
Prof. Dr. Lindolfo Galvão de Albuquerque (FEA/USP)  
Prof. Dr. Almir Ferreira de Sousa (FEA/USP)  
Prof. Dr. Fauze Najib Mattar (FEA/USP)

**Secretaria Editorial:**  
Valniza Honorato da Silva

**Revisora:**  
Roseli Luiz da Silva

ISSN 1516-7747

**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 artigos, com autorização prévia e identificação da fonte.**



## COMO ENVIAR ARTIGOS PARA A PUBLICAÇÃO NO CADERNO DE PESQUISAS EM ADMINISTRAÇÃO

### Objetivo:

O **Caderno de Pesquisas em Administração** é uma publicação trimestral para divulgação de trabalhos de natureza acadêmica relacionados com temas em administração. Nossos principais colaboradores são alunos e professores de Programas de Pós-Graduação em Administração e MBA'S. Também são aceitas colaborações de outras origens, desde que guardem relação com os temas relacionados. São aceitos trabalhos que relatam pesquisas realizadas ou em curso, ensaios, monografias e tutoriais. Todos os trabalhos são avaliados em relação ao conteúdo e metodologia.

### Temário:

- Administração Geral
- Marketing
- Métodos Quantitativos e Informática
- 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
- Outros temas pertinentes

### Instruções para Elaboração do Texto:

1. O artigo deve ser inédito, não tendo sido enviado a outro órgão para publicação;
2. As referências bibliográficas deverão ser apresentadas em folha separada, normalizada de acordo com a ABNT, norma NB-66;
3. Todas as referências deverão ser citadas no texto;
4. 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.
5. Formato da página: papel carta;
6. Texto em duas colunas;
7. Espaçamento: simples (não usar espaçamento entre os parágrafos);
  - Primeira linha: nenhum
  - Alinhamento: justificado
8. Formatação da fonte: Times New Roman, tamanho 10;
9. Ilustrações: com legenda (obrigatória);
10. Editor de texto aceitável: Word for Windows 6.0 ou 7.0;
11. Apresentação:
  - Limite de páginas: máximo de 15 páginas, incluindo ilustrações e bibliografia.

### Instruções para Envio dos Trabalhos:

Enviar cópia impressa e um disquete 3½ contendo o trabalho, um resumo (máximo de 15 linhas) indicando também a área temática e um mini-curriculum relatando experiência profissional e/ou acadêmica, devidamente etiquetado e protegido, informando o tipo de processador de texto utilizado, o nome do arquivo, o nome completo do(s) autor(es), e-mail e telefone para contato.

### Enviar para:

Editoria do Caderno de Pesquisas em Administração/FEA-USP  
Av. Prof. Luciano Gualberto, 908 - Prédio FEA1 - Sala G122  
Cidade Universitária - 05508-900 - São Paulo - SP  
Tel.: (011)818.5909 / 818.5979  
E-mail: cpa@edu.usp.br

## Sumário

<b>Fatores de Pressão e Insatisfação em Áreas de Atendimento ao Público: Uma Abordagem de Diagnóstico Comparativo</b> <i>Anderson de Sousa Sant'anna e Lúcio Flávio Renault de Moraes</i> .....	01
<b>Marketing de Serviços: Uma Visão do Turismo no Brasil</b> <i>Maria Aparecida Gouvêa e Erica Cristina Issami Yamauchi</i> .....	15
<b>A Área de Relações Humanas e o Planejamento Estratégico numa Empresa do Ramo de Gerenciamento de Projetos e Infra-Estrutura: Um Estudo Exploratório</b> <i>Ernesto Michelângelo Giglio</i> .....	33
<b>Programas de Extensão Rural e o Desenvolvimento de Recursos Humanos: Um Estudo Comparativo dos Resultados Obtidos no Sudeste, Norte e Nordeste do Brasil</b> <i>Antônio Marcos Vivan</i> .....	46
<b>Da Formação Educacional e do Treinamento do Administrador: As Contribuições dos Grandes Pensadores Ocidentais</b> <i>Alex Coltro</i> .....	61
<b>De Máquina à Fetice: Uma Análise do Computador na Sociedade de Consumo</b> <i>Alexandre Garcia Nogueira</i> .....	71
<b>Programas de Geração de Emprego e Renda</b> <i>João Chang Junior, Jose Enrique Louffat Olivares e Renata Massaro River Serra</i> .....	83
<b>Comunicação Planejada: Recurso Fundamental para a Eficácia da Gestão Organizacional</b> <i>Maria Cristina Sanches Amorim</i> .....	98

## Carta do Editor

Nesta edição do nosso Caderno de Pesquisas em Administração estão sendo publicados artigos de autores inseridos em programas e cursos de variada natureza. Isso constitui uma oportunidade para reforçar a observação de que o Caderno de forma nenhuma se restringe ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da USP.

Nesta edição, também temos a participação de um autor aluno de graduação em parceria com um docente de pós-graduação. Considero estas parcerias muito bem vindas e possivelmente constituem oportunidades para alunos que futuramente desejam trilhar um programa de pós-graduação.

Esta edição também está sendo impressa com o nosso número ISSN. A editoria do Caderno efetivou sua indexação com objetivo de paulatinamente aprimorar e ampliar a sua divulgação. Esperamos que esta intenção seja reconhecida por nossos leitores e colaboradores.

O Editor