

Caderno de Pesquisas em Administração

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DA FEA/USP

ARTIGOS

Percepção de justiça nas organizações como antecedente dos comportamentos de cidadania organizacional
Fernando Palazolli

Política de crédito: uma análise qualitativa dos processos em empresas
Almir Ferreira de Sousa e
Alexandre Jorge Chaia

Avaliação da qualidade percebida de serviços: um estudo em uma organização não-governamental
Celso Augusto de Matos e Ricardo Teixeira Veiga

Um olhar sobre o comportamento de compra dos usuários da internet
Ana Catarina Lima Silva, Elis Regina de Paula,
Marcelo Amaral Moraes e Carlos Alberto Gonçalves

Gestão do risco político: algumas considerações teóricas
Alex Coltro

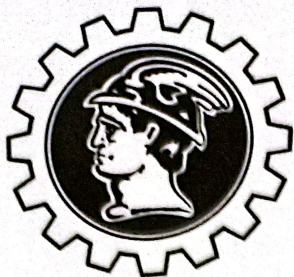
Fusões e aquisições na indústria farmacêutico-veterinária
Roberto Silva Waack

O Mestrado Profissionalizante e o perfil dos alunos de um Mestrado Acadêmico: resultados de uma pesquisa empírica
Maria Aparecida Gouvêa e Ronaldo Zwicker

ISSN 1516-7747

3º TRIMESTRE 2000





CADERNO DE PESQUISAS EM ADMINISTRAÇÃO

Programa de Pós-graduação
em Administração da FEA-USP

Chefe do Departamento de Administração:

Prof. Dr. Claudio Felisoni de Angelo

Editora:

Profa. Dra. Maria Aparecida Gouvêa

Conselho Editorial:

Professores Doutores da FEA/USP (em ordem alfabética):

Abraham Sin Oih Yu

Aloisio Pinto Alves

Isak Kruglianskas

José Augusto Giesbrecht da Silveira

José Augusto Guagliardi

José Roberto Securato (Vice-Coordenador do Programa de Pós-graduação)

Lindolfo Galvão de Albuquerque

Ronaldo Zwicker (Coordenador do Programa de Pós-graduação)

Rubens Famá

Secretaria Editorial:

Fernanda Borba

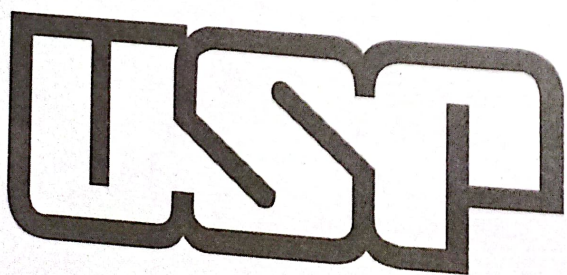
Revisora:

Marlene Petros Angelides

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 alunos da graduação em Administração com orientação e co-autoria de professores. Também são aceitas colaborações de outras origens, desde que guardem alguma relação com a área de administração. São aceitos trabalhos que relatam pesquisas realizadas ou em andamento, ensaios, monografias e tutoriais. Todos os trabalhos são avaliados por pareceristas em relação ao conteúdo e metodologia sem a identificação do(s) autor(es).

Áreas Temáticas:

Administração Geral; *Marketing*; Métodos Quantitativos; Tecnologia da Informação; Finanças; Recursos Humanos; Produção e Operações; Estratégia Empresarial; Economia de Empresas; Administração Pública; Administração Rural e Agroindustrial; Administração de Ciência e Tecnologia; Ensino de Administração; Outros temas pertinentes.

1. Características gerais:

- 1.1. O artigo deve ser inédito, não tendo sido enviado a outro órgão para publicação;
- 1.2. Todos os artigos serão avaliados pelos pareceristas com a omissão do nome do autor durante o processo de avaliação;

2. Características técnicas:

- 2.1. Os artigos serão aceitos via *e-mail* ou em disquete de 3 1/2";
- 2.2. O editor de texto aceito é o Word 6.0 ou superior;
- 2.3. Formato do papel: A4;
- 2.4. Fonte: Times New Roman, tamanho 12;
- 2.5. Espaçamento: 1,5 linhas;
- 2.6. Alinhamento: justificado;
- 2.7. Margens: Superior: 3 cm, Inferior: 3 cm, Esquerda: 2 cm, Direita: 2 cm.

3. Características específicas:

- 3.1. Na primeira página do artigo deverão constar: (a) as informações relativas ao(s) autor(es) (título acadêmico mais alto, instituição a que pertence(m), experiência profissional e/ou acadêmica, endereço postal completo, e-mail e telefone para contato); (b) área temática e (c) título do artigo;
- 3.2. Na segunda página deverão constar: (a) título do artigo; (b) resumo (de no máximo 15 linhas) e (c) corpo do artigo;
- 3.3. Para garantir o anonimato no processo de avaliação do artigo o(s) autor(es) não deve(m) se identificar no corpo do artigo;
- 3.4. O conteúdo dos artigos deve conter, sempre que possível, (a) objetivos; (b) revisão da literatura; (c) metodologia; (d) resultados e conclusões; (e) limitações; (f) recomendações de estudo e (g) referências bibliográficas;
- 3.5. As figuras, tabelas e ilustrações devem ser sempre em preto e branco, juntamente com legendas, créditos e fonte; caso haja figuras e tabelas importadas de outros programas como Excel e Power Point, enviar também o arquivo de origem;
- 3.6. As referências bibliográficas deverão ser apresentadas em ordem alfabética no final do artigo, de acordo com a norma ABNT/NBR-6023;
- 3.7. Todas as referências deverão ser citadas no texto;
- 3.8. O trabalho pode ter no máximo 25 páginas, incluindo ilustrações e referências bibliográficas.

Importante:

Os artigos que não guardarem relação com a área de administração não serão apreciados.

Para informações mais detalhadas sobre normas gerais de elaboração dos artigos consulte o nosso *site*:

<http://www.ead.fea.usp.br/Cad-pesq>

ENVIAR PARA:

E-mail: cpa@edu.usp.br

Editoria do Caderno de Pesquisas em Administração - Faculdade de Economia,
Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo
Av. Prof. Luciano Gualberto, 908 - Prédio FEA 1 - sala E 103
Cidade Universitária - São Paulo/SP

05508-900

Tel: (55-11) 3818-5842/5850

SUMÁRIO

Percepção de justiça nas organizações como antecedente dos comportamentos de cidadania organizacional

Fernando Palazolli.....01

Política de crédito: uma análise qualitativa dos processos em empresas

Almir Ferreira de Sousa e Alexandre Jorge Chaia13

Avaliação da qualidade percebida de serviços: um estudo em uma organização não-governamental

Celso Augusto de Matos e Ricardo Teixeira Veiga.....27

Um olhar sobre o comportamento de compra dos usuários da internet

Ana Catarina Lima Silva, Elis Regina de Paula, Marcelo Amaral Moraes e Carlos Alberto Gonçalves43

Gestão do risco político: algumas considerações teóricas

Alex Coltro.....59

Fusões e aquisições na indústria farmacêutico-veterinária

Roberto Silva Waack.....81

O Mestrado Profissionalizante e o perfil dos alunos de um Mestrado Acadêmico: resultados de uma pesquisa empírica

Maria Aparecida Gouvêa e Ronaldo Zwicker..... 99

CARTA DA EDITORA

Concluimos a edição do 3º trimestre do nosso Caderno de Pesquisas. Notamos que tem havido uma crescente participação dos alunos do curso de pós-graduação. Esta tendência já era esperada e reflete o engajamento destes alunos nas atividades acadêmicas.

Lembramos que os alunos de graduação também poderão apresentar trabalhos, desde que haja co-autoria com algum professor.

Neste trimestre apresentamos uma alteração no critério de numeração das edições. O exemplar desta edição será normalizado da seguinte forma: v. 07, nº 3, julho/setembro 2000. O volume indica o ano da edição e o número corresponde ao trimestre. As próximas edições seguirão este padrão.

Obrigada pela colaboração de todos e boa leitura.

A Editora