

Neste número da Revista de Administração Contemporânea, em que se completa três anos de edições consecutivas, constam sete artigos. No primeiro deles, Miguel Pina e Cunha e João Vieira da Cunha apresentam um modelo, com base na síntese de duas abordagens antagônicas, que pretende ser simultaneamente descritivo e normativo de organização e estratégia, visando a minimizar o nível de pressão sobre quem pratica a gestão em organizações complexas. Na seqüência, Cristina Amélia Pereira de Carvalho propõe um quadro de referência para análise do controle em organizações, capaz de levar em conta a especificidade de entidades não lucrativas e de voluntariado; a verificação empírica do modelo proposto sustenta-se em quatro ONGs espanholas. Ana Carolina Pimentel Duarte da Fonseca relata a pesquisa qualitativa em que procurou verificar o impacto de diferenças culturais no sistema de planejamento e controle de subsidiária brasileira de urna empresa multinacional britânica. Lívia de Oliveira Borges discute os valores do trabalho e as referências à centralidade do trabalho presentes em artigos do jornal a Folha de São Paulo e da revista Exame. André Torres Urdan e Arnaldo Rocha Rodrigues examinam empiricamente o ajustamento do Modelo do Índice de Satisfação do Cliente Norte-Americano (ISCN), com

base em dados de 304 clientes proprietários de veículos da indústria automobilística brasileira; os resultados da pesquisa indicam a necessidade de construção de um índice brasileiro de satisfação do cliente. David Gertner e Andrea Narholz Diaz estudam o comportamento do consumidor em atividades de navegação na Web, procurando avaliar se os benefícios derivados apresentam dicotomia observada em ambientes tradicionais de marketing como varejo e televisão. No artigo que encerra o presente número da RAC, Carlos A. Hemais, Elizabeth Omar Ribeiro da Rosa e Henrique Machado Barros discutem o processo de globalização tecnológica, a partir da análise da indústria brasileira de polímeros; concluem, apoiados pela base de dados com todos os depósitos feitos no Brasil de 1985 a 1995, pela não existência do processo de globalização tecnológica na indústria de polímeros.

Da mesma forma que em edições anteriores, espera-se que a composição deste número atenda às expectativas dos leitores e dos colaboradores da RAC.

Clóvis L. Machado-da-Silva
Editor
