

# PRETEXTO

Publicação semestral da  
FACE/FUMEC



UNIVERSIDADE  
**FUMEC/FACE**

ISSN 1517-672 X (Revista impressa)

---

VOLUME IX • N. 3 • JUL. / SET. • 2008  
BELO HORIZONTE • MINAS GERAIS

---

ISSN 1984-6983 (Revista online)

---

**FUNDAÇÃO MINEIRA DE  
EDUCAÇÃO E CULTURA – FUMEC**

---

Presidente:  
**Prof. Air Rabelo**

---

**UNIVERSIDADE FUMEC**

---

Reitor:  
**Prof. Antonio Tomé Loures**  
Pró-reitor de Ensino, Pesquisa e Extensão:  
**Prof. Eduardo Martins de Lima**  
Pró-reitor de Planejamento e Administração:  
**Prof. Roberto Uchôa Costa**

---

**FACE – FUMEC**

---

Diretor Geral:  
**Prof. Ricardo José Vaz Tolentino**  
Diretor de Ensino:  
**Prof. Marco Túlio de Freitas**  
Diretor Administrativo-Financeiro:  
**Prof. Emiliano Vital de Souza**

---

**REVISTA PRETEXTO**

---

Editores: Prof. Dr. Cid Gonçalves Filho  
Prof. Dr. Mário Teixeira Reis Neto  
Prof. Dr. Luiz Claudio Vieira de Oliveira

**Conselho Editorial**

Prof. Dr. Carlos Alberto Gonçalves, Universidade Fumec  
Prof. Dr. José Edson Lara, Universidade Federal de Minas Gerais  
Prof. Dr. Ricardo Teixeira Veiga, Universidade Federal de Minas Gerais  
Profa. Dra. Suzana Braga Rodrigues, Universidade Fumec  
Prof. Dr. Luiz Marcelo Antonialli, Universidade Federal de Lavras  
Prof. Dr. Luiz Antônio Antunes Teixeira, Universidade Fumec  
Prof. Dr. Gustavo Quiroga Souki, Universidade Fumec  
Prof. Dr. Marcelo Bronzo, Universidade Federal de Minas Gerais  
Profa. Dr. Zélia Miranda Kilimnik, Universidade Fumec  
Prof. Dr. Jersone Tasso Moreira, Universidade Fumec  
Prof. Dr. Daniel Jardim Pardini, Universidade Fumec  
Prof. Dr. John Child, Universidade Fumec

---

**Missão**

---

A Revista Pretexto, publicada trimestralmente, é uma iniciativa da FACE-FUMEC com a finalidade de publicar e disseminar pesquisas empíricas e ensaios, já finalizados ou em fase de finalização, de modo a difundir conhecimento. Também visa a criar um debate e auxiliar gestores em seu desenvolvimento.

PRETEXTO, v. IX, n. 3, 2000 - . – Belo Horizonte:

Face-Fumec, 2008 -  
v.; ilust. 21,5 x 15,5 cm  
Trimestral  
ISSN 1517-672x

1. Administração – Periódicos. 2. Informática –  
Periódicos. 3. Contabilidade – Periódicos. I. Face-Fumec, ed.  
CDU 05(81)

Elaborado por Lúcia Gonçalves CRB: 363

Tiragem: 3.000 exemplares

Foto da capa: **OST de Valdinei do Carmo - 50x70 cm - Interior de Mata - MG 2000**

Revisor: **Prof. Dr. Luiz Claudio Vieira de Oliveira**

Editoração Eletrônica: **Authentica Comunicação** (31) 2515-7004

Endereço para correspondência:

FACE-FUMEC - R. Cobre, 200 • Cruzeiro • 30310-190 • Belo Horizonte/MG

Site: [www.fumec.br](http://www.fumec.br) • E-mail: [pretexto@face.fumec.br](mailto:pretexto@face.fumec.br)

# Sumário

EDITORIAL 7

**INTERNACIONALIZAÇÃO  
DAS EMPRESAS DE  
BIOTECNOLOGIA EM  
BELO HORIZONTE**

9

*Otávio Rezende, Cristiane Amaral Serpa*

**O IMPACTO DA QUALIDADE  
PERCEBIDA E DA SATISFAÇÃO  
NA LEALDADE DOS CLIENTES  
DA FACILITTA**

35

*Renata Guimarães Figueiredo,  
Caroline Moreira da Silva e Marlua  
Gosling*

**VALORIZANDO A  
PRÁTICA NA PESQUISA  
SOBRE ESTRATÉGIA**

59

*Jessé Alves Amâncio, Márcio Augusto  
Gonçalves e Reynaldo Maia Muniz*

**ESTRATÉGIA E  
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA:  
O CASO DO PROGRAMA  
“CHOQUE DE GESTÃO” DO  
GOVERNO DO ESTADO DE  
MINAS GERAIS**

79

*Alex Fernando Borges, Dionysio Borges  
de Freitas Junior e Elias Rodrigues de  
Oliveira*

**UNIFICAÇÃO DOS CANAIS  
DE DISTRIBUIÇÃO: O CASO DA  
EMPRESA ALPHA DE  
DESENVOLVIMENTO  
DE SOFTWARE**

107

*Fabricio Albrecht Oliveira, Ubiratã  
Tortato*



---

# EDITORIAL

---

## Prezados leitores,

O primeiro artigo deste número mostra que a internacionalização de empresas brasileiras, num mundo globalizado, é cada mais desejável, ainda que não seja um processo tranqüilo para as empresas, tendo em vista as dificuldades inerentes. O artigo “Internacionalização das empresas de biotecnologia em Belo Horizonte – MG, Brasil” aborda o processo de internacionalização de empresas mineiras e aponta as ações alternativas para maximizar a competitividade do setor. O texto discute conceitos como os de competitividade internacional, inovação tecnológica e internacionalização e as vantagens da obtenção de certificação internacional. Ele mostra que a indústria de Biotecnologia em Minas Gerais tem mudado seu foco, de interno para externo, tem buscado a melhoria da sua posição no mercado internacional e promovido sinergia para que as empresas enfrentem os desafios do mercado global.

As autoras de “O impacto da qualidade percebida e da satisfação na lealdade dos clientes da Facilitta” afirmam que é relevante para as empresas entender as opiniões de seus clientes acerca de dimensões da qualidade, tais como o nível percebido de qualidade: (a) dos produtos e serviços; (b) dos funcionários; (c) dos aspectos físicos e (d) da política de preços, principalmente num mercado em que a competitividade é alta e em que as técnicas de fidelização dos clientes são cada vez mais aperfeiçoadas. Nesse contexto, o objetivo principal do artigo é verificar a influência de algumas dimensões de qualidade e da satisfação na lealdade dos clientes. Foi realizada uma pesquisa descritiva *survey* com os clientes cadastrados de uma *factoring*, chamada FACILITTA, com o objetivo de verificar a influência de algumas dimensões de qualidade e da satisfação na lealdade dos clientes.

“Valorizando a Prática na Pesquisa Sobre Estratégia” propõe o uso adequado das palavras como condição essencial para a comunicação, evitando a prolixidade e ganhando em eficácia. O autor aceita o uso da nomenclatura “estratégia como prática”, mas questiona o emprego da palavra “estratégia”, cujo conteúdo semântico é bastante vago e oscilante, oriundo de bases epistemológicas não muito claras. Assim, propõe uma interdição dessa palavra, justificando que ela mais confunde que explica. Se, por um lado, há a crítica ao termo, considerado essencialista pelo autor,

por outro há a recuperação do termo “estratégia como prática” que, segundo o autor, é bastante profícua.

Veremos as possibilidades de construção de estratégias, dentro de uma perspectiva gerencial, em organizações do setor público. O texto “Estratégia e administração pública: o caso do programa ‘choque de gestão’ do governo do Estado de Minas Gerais” ressalta a ampliação dos prazos de gestão propostos, valorizando a visão de longo prazo, e a dupla forma que a gestão assume: voltada para o presente, sem perder a noção de futuro. Nele se encontram uma ampla pesquisa bibliográfica, a experiência do programa Choque de Gestão, de iniciativa do Governo do Estado de Minas Gerais, e as perspectivas de alinhamento estratégico das políticas de gestão pública, inerentes a este modelo. São indicadas também, a partir do Neoliberalismo de Margareth Thatcher e de Ronald Reagan, as mudanças que houve nas formas de gestão do Estado e o seu enxugamento, em nome de lhe dar maior eficiência e favorecer a economia de mercado.

O artigo “Unificação dos canais de distribuição: o caso da empresa *Alpha* de desenvolvimento de *software*” analisa o mercado de desenvolvimento de *software* conhecidos como Sistemas *ERP*. Trata-se de um importante mercado cujo principal desafio é oferecer um produto adequado para um público cada vez mais exigente e disputado por uma concorrência cada vez maior. Neste mercado, existem, além das características específicas dos produtos de *software*, também as particularidades de cada cliente e *prospect*. A empresa analisada, *Alpha*, apresenta uma complexidade ainda maior uma vez que possui três marcas distintas de um mesmo produto e unificou seus canais de distribuição destas três marcas, mantendo-as vivas, porém com novas estratégias comerciais. O texto pretende responder à seguinte questão: de que forma a unificação dos canais de distribuição pode trazer vantagens competitivas para uma empresa que desenvolve e comercializa três marcas diferentes de sistemas *ERP*? Por enquanto, afirma o texto, a estratégia da empresa vem dando bons resultados e trazendo vantagem competitiva para ela.

Boa leitura,

**Prof. Dr. Cid Gonçalves Filho**  
**Prof. Dr. Luiz Cláudio Vieira de Oliveira**  
**Prof. Dr. Mário Teixeira Reis Neto**

Universidade FUMEC