

REVISTA DE ADMINISTRAÇÃO

FACES

JOURNAL

TECNOLOGIA DE GESTÃO EM AÇÃO

MANAGEMENT TECHNOLOGY IN ACTION

www.revistafaces.fumec.br

Publicação Trimestral da
Faculdade de Ciências Empresariais
Universidade FUMEC



UNIVERSIDADE
FUMEC/FACE
www.face.fumec.br

Belo Horizonte - MG

FACES R. Adm. · Belo Horizonte · v. II · n. 4 · p. 1-184 · out./dez. 2012

FUNDAÇÃO MINEIRA DE EDUCAÇÃO E CULTURA - FUMEC

Presidente: Prof. Tiago Fantini Magalhães

UNIVERSIDADE FUMEC

Reitor: Prof. Doutor Eduardo Martins de Lima
Vice-reitora: Profa. Guadalupe Machado Dias
Pró-reitora de Pós-graduação, Pesquisa e Extensão: Profa. Astréia Soares Batista
Pró-reitor de Graduação: Prof. Guilherme Moutinho Ribeiro
Pró-Reitora de Planejamento e Administração: Profa. Guadalupe Machado Dias

FACE-FUMEC

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

EDITOR

Henrique Cordeiro Martins, Universidade FUMEC – Editor Geral
Cid Gonçalves Filho, Universidade FUMEC
Luiz Claudio Vieira de Oliveira, Universidade FUMEC

EDITORES ASSOCIADOS

Prof. Marco Túlio Freitas, Universidade FUMEC
Carlos Alberto Gonçalves, Universidade FUMEC

CONTATO PRINCIPAL**Henrique Cordeiro Martins**

Professor Doutor
Universidade Fumec
Av. Afonso Pena 3880 - 1º andar - Bairro Cruzeiro
30310-009 - Belo Horizonte - MG
E-mail: faces@fumec.br

CONTATO PARA SUPORTE TÉCNICO

Jessica Ferreira Rocha
E-mail: jessica@fumec.br

CONSELHO EDITORIAL TÉCNICO-CIENTÍFICO NACIONAL

Edson Luiz Riccio, FEA/USP
Antonio Balloni, CENPRA/MICT
Oscar Dalfvo, Universidade Regional de Blumenau
Marília Damiani Costa, UFSC
Ricardo Teixeira Veiga, CEPEAD/UFMG
Mauro Calixta Tavares, Mestrado/FCHPL
Antônio Artur de Souza, CEPEAD/UFMG
Eduardo André Teixeira Ayrosa, EBAP/FGV/RJ
Sérgio Carvalho Benício de Melo, PPGA/UFPE
Sergio Henrique A. C. Forte, UNIFOR - CE
Rodrigo Bandeira de Melo, Univale/SC
Jorge Ferreira da Silva, IAG/PUC-RJ
Sérgio Bulgacov, CEPPAD/UFPR

CONSELHO EDITORIAL TÉCNICO-CIENTÍFICO INTERNACIONAL

Thomas Brashear, UMASS
Luc Quoniam, Université du Sud Toulon-Var
David Bruce, Institute of International Business
Jürgen Müller, Berlin School of Economics
César Archuby, Universidad de La Plata
Armando Malheiro, Universidade do Porto
Gustavo Guzman, Griffith University
Suzana Braga Rodrigues, Erasmus University Rotterdam

CONSULTORES EXTERNOS

Sylvana Maria Brandao, UFPE
Tereza Souza, Universidade Potiguar

Milena Rodrigues, Toledo Araçatuba
Rolf Hermann Erdmann, Universidade Federal de Santa Catarina
Carlos Alberto Costa, Universidade de Caxias do Sul
Ralph Santos Silva, UNIP
Maria Emilia Camargo, Universidade de Caxias do Sul
Luiz Alberto Nascimento Campos Filho, Faculdades Ibmecc RJ, Brasil
Camila Juvenio Dias, UniToledo - Araçatuba-SP
Mauro Neves Garcia, Universidade Municipal de SCS
Antonio Carlos Giuliani, Universidade Metodista de Piracicaba
Heloisa Guimarães Peixoto Nogueira, Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
André Gustavo Carvalho Machado, Universidade Federal da Paraíba
Denise Del Prá Netto Machado, Universidade Regional de Blumenau
Maria Augusta Soares Machado, IBMEC-RJ, Brasil
Frederico Poley Marins Ferreira, Fundação João Pinheiro
Arsênio Firmino Novaes Netto, Universidade Metodista de Piracicaba
Pelayo Munhoz Olea, Universidade de Caxias do Sul
José Arimatás Oliveira, UFRN - Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Mauro Sudano Ribeiro, Faculdades Pedro Leopoldo
Sandra Maria Santos, Universidade Federal do Ceará
Valeria Rueda Elias Spers, Universidade Metodista de Piracicaba
Priscilla Ferreira da Fonseca, Newton Paiva
Eduardo Damião da Silva, PUCPR
Roberto Marcos da Silva Montezano, Faculdades Ibmecc RJ, Brasil

FACES. Revista de Administração - v. 11, n. 4, 2012 Belo Horizonte / MG: FUMEC, 2012

Trimestral

ISSN 1517-8900

1. Administração - Periódicos. I. Fundação Mineira de Educação e Cultura. Faculdade de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis de Belo Horizonte

CDD: 658(05)

Assinatura anual (3 números): R\$ 90,00

Pedidos: faces@fumec.br

Periodicidade: trimestral

Data de início da circulação: 1º semestre 2000

Versão virtual integral: www.revistafaces.com.br

Indexação:

CAPEs – Portal Periódicos

DOAJ - Directory of Open Access Journals

EBSCO - Host

E-Revistas - La Plataforma Open Access de Revistas Científicas Electrónicas Españolas y Latinoamericanas

IBICT – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia

ISI Web of Knowledge

Latindex - Sistema regional de información en línea para revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

PKP - Public Knowledge Project

REDALYC - Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal

Sumários.org

Distribuição: permuta (associações, centros de pesquisas, universidades, organizações públicas ou privadas), assinaturas e venda avulsa

Revisor: Prof. Dr. Luiz Claudio Vieira de Oliveira

Projeto gráfico e editoração: Authentica Comunicação

Tiragem: 2000 exemplares

Endereço para Correspondência: FACE - FUMEC / Revista Faces
Rua Cobre, 200 - Cruzeiro - 30310-190 - Belo Horizonte / MG
www.revistafaces.fumec.br - faces@fumec.br

INTRODUÇÃO

A Revista FACES é uma publicação da Faculdade de Ciências Econômicas, Administrativas e Contábeis de Belo Horizonte, da Fundação Mineira de Educação e Cultura que, com mais de 45 anos de existência, consolida-se como uma instituição de ensino, atingindo sua maturidade e o reconhecimento de seu trabalho. Com um quadro docente de alto nível, a Universidade FUMEC dedica-se a atividades de graduação, pós-graduação, pesquisa e extensão. Hoje, são cerca de 15 mil alunos e 500 professores.

A instituição, sem fins lucrativos, foi fundada por um grupo de professores que buscavam criar novas alternativas de formação acadêmica; é dotada de completa infraestrutura: salas amplas, espaços multimeios, apoio de informática, laboratórios nas diversas áreas, auditórios, anfiteatro, ginásio poliesportivo e três bibliotecas com acervo de mais de 90 mil volumes.

MISSÃO DA UNIVERSIDADE FUMEC

Formar cidadãos portadores de valores de responsabilidade social, justiça e ética, nas diferentes áreas do conhecimento, aptos a serem inseridos nos diversos setores profissionais, capazes de contribuir para a transformação da sociedade, de modo a torná-la verdadeiramente democrática.

MISSÃO DA REVISTA FACES

Fomentar a produção e a disseminação do conhecimento em Administração de Empresas, contribuindo para o desenvolvimento e o progresso do país e da sociedade.

FOCO DA REVISTA FACES

A FACES busca atender a um amplo espectro de domínios de conhecimentos, perspectivas e questões em Administração. O público-alvo da FACES é composto por um estrato relevante da comunidade empresarial – administradores, executivos, consultores e executivos de alta e média gerência –, e por acadêmicos – professores, pesquisadores e estudantes de Administração e áreas afins.

TIPOS DE ARTIGOS VEICULADOS NA FACES

Desenvolvimento teórico: artigos sustentados por ampla pesquisa bibliográfica com propostas de novos modelos e interpretações para fenômenos relevantes no campo da Administração de Empresas.

Trabalhos empíricos: direcionados mais para a prática do administrador, os artigos baseiam-se em pesquisas metodologicamente bem fundamentadas, apresentam hipóteses que compreendem as teorias e suas variáveis, os resultados que comprovam (ou não) a teoria.

Ensaaios: compõem formas mais livres de contribuição científica, com abordagens mais críticas e criativas, levando os leitores a reflexões sobre temas relevantes nas áreas do conhecimento.

TEMAS E LINHAS EDITORIAIS

- Mercadologia
- Organizações
- Políticas Públicas
- Recursos Humanos
- Relações de Trabalho
- Sistemas de Saúde
- Teoria das Organizações

- Ensino e Pesquisa em Administração
- Estratégia
- Finanças
- Gestão da Informação
- Gestão de Operações e Logística
- Gestão Internacional
- Gestão Pública e Governança

- Administração da Ciência e Tecnologia
- Administração Hospitalar
- Casos em Administração Brasileira
- Comportamento Organizacional
- Contabilidade
- Controle Gerencial
- Economia

Prezados Pesquisadores, Acadêmicos, Dirigentes e Comunidade Empresarial

Prezados leitores, temos a grata satisfação de publicar mais um volume da *Revista de Administração Faces Journal*. Como de costume, procurando cobrir vários campos dos estudos organizacionais, apresentamos, na presente edição, artigos com temas atuais e instigantes, que permeiam as atividades acadêmicas e gerenciais. Esperamos, assim, que os textos aqui apresentados possam contribuir, de forma significativa, para a pesquisa científica e, também, para as práticas gerenciais.

O autor, Pierfranco Malizia, em seu artigo “Conhecimento público, aprendizagem organizacional e gestão do conhecimento como estratégias para uma nova administração pública na Itália”, analisa as propostas para uma mudança na Administração Pública (PA) na Itália, a partir da lógica da aprendizagem organizacional e da gestão do conhecimento.

No artigo “Relações interorganizacionais no estabelecimento de uma aglomeração produtiva”, Wellington Tavares e Cleber Carvalho de Castro verificam os processos de interação e cooperação entre os diferentes agentes (públicos e privados) no setor têxtil e sua influência na formação da aglomeração industrial na microrregião de Campo Belo, em Minas Gerais.

Com o título “Estimação do prêmio de opções asiáticas por Monte Carlo e Quasi-Monte Carlo”, Rafael Igrejas da Silva, Marcio Almeida de Assis, Antônio Carlos Figueiredo Pinto, Marcelo Cabus Klotzle e Leonardo Lima Gomes comparam a utilização dos modelos estocásticos de Monte Carlo e Quasi-Monte Carlo com Sequências de Halton, para o apreçamento de opções asiáticas em uma série de preços de etanol no mercado brasileiro.

A autora Fabiula Meneguete Vides da Silva, no artigo intitulado “A transição para a gestão universitária: o significado das relações interpessoais”, objetiva compreender o significado

das relações interpessoais estabelecidas no processo de transição do contribuidor individual (professor) para o cargo de gestor (reitor ou pró-reitor) em universidades.

No artigo “Estratégia como prática: uma discussão sobre a apropriação epistemológica da teoria histórico-cultural da atividade pela teoria da visão baseada na atividade”, Marcio Luiz Marietto, Cida Sanches e Manuel Meireles discutem uma argumentação sobre a apropriação da Teoria Histórico-Cultural da Atividade pela Teoria da Visão Baseada na Atividade, que figura como uma das estruturas epistemológicas analíticas da Estratégia como Prática.

Flavia Luciane Scherer, Clandia Maffini Gomes e Aletéia de Moura Carpes, com o artigo “A consolidação de empresas brasileiras em mercados externos”, analisam como ocorreu a consolidação no exterior de empresas brasileiras de construção pesada.

O artigo “A importância do afeto para a construção da confiança em trocas com consequências severas”, de Mellina da Silva Terres e Cristiane Pizzutti dos Santos, tem por objetivo investigar a importância do afeto demonstrado pelo provedor de serviços para a construção da confiança do paciente em trocas com consequências severas.

Finalmente, no artigo “Cenário temático de restaurante e a satisfação do consumidor”, o autor Erick William Pereira analisa a relação entre o cenário temático de um restaurante e a satisfação dos consumidores.

Boa leitura,

Prof. Dr. Henrique Cordeiro Martins

Prof. Dr. Cid Gonçalves Filho

Prof. Dr. Luiz Claudio Vieira de Oliveira

Editores Revista de Administração FACES Journal - Universidade FUMEC

Dear Researchers, Academics, Managers and Business Community

Dear readers, we have the pleasure to publish one more volume of Faces Journal. In order to cover many fields of organizational studies, as usual, in this edition we present articles addressing current issues and thought-provoking, which address academic and managerial activities. We hope that the texts here presented could contribute significantly both to the scientific research and managerial practices.

The author Pierfranco Malizia, in his article "Public knowledge. learning organizations and knowledge management as strategic levers for a new public administration in Italy", analyzes proposals for a change in Public Administration (PA) in Italy from the logic of organizational learning and knowledge management.

In the article "Interorganizational relationships in the establishment of a production cluster", the authors Wellington Tavares and Cleber Carvalho de Castro investigated the process of interaction and cooperation between different actors (public and private) in the textile sector and its influence in the formation of industrial agglomeration in the microregion of Campo Belo (MG).

With the title "Estimation of asian options premium by Monte Carlo and Quasi-Monte Carlo", Rafael Igrejas da Silva, Marcio Almeida de Assis, Antonio Carlos Figueiredo Pinto, Marcelo Cabus Klotzle and Leonardo Lima Gomes compare the use of Monte Carlo and Quasi-Monte Carlo stochastic models with Halton Sequences for the pricing of Asian options in a series of ethanol prices in the Brazilian market.

The author Fabiula Meneguete Vides da Silva in the article "The transition to university management: the meaning of interpersonal relationship", search to understand the meaning of interpersonal relationships established in the

process of transition from individual contributor (teacher) to manager (dean) in universities.

In the article "Strategy as practice: a discussion of the epistemological appropriation of historical-cultural activity theory by the activity-based view" the authors Marcio Luiz Marietto, Cida Sanches and Manuel Meireles puts forward an argument concerning the appropriation of the Historical-Cultural Activity Theory by the Activity-Based View that figures as one of the analytical epistemological structures of Strategy as Practice

Flavia Luciane Scherer, Clandia Maffini Gomes e Aletéia de Moura Carpes, in the article "The consolidation of brazilian companies in foreign markets", analyze how the consolidation occurred in the foreign market for Brazilian companies that made heavy construction direct investment abroad.

Finally, in the article "The importance of affect to build consumer trust in high-consequences exchanges", the author Erick William Pereira investigate the importance of affect displayed by service provider to build consumer trust in high consequence exchanges.

Good read,

Prof. Dr. Henrique Cordeiro Martins

Prof. Dr. Cid Gonçalves Filho

Prof. Dr. Luiz Cláudio Vieira de Oliveira

Editors of the Revista de Administração FACES
Journal - Universidade FUMEC

GESTÃO PÚBLICA E GOVERNANÇA

13 CONHECIMENTO PÚBLICO, APRENDIZAGEM ORGANIZACIONAL E GESTÃO DO CONHECIMENTO COMO ESTRATÉGIAS PARA UMA NOVA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NA ITÁLIA. Pierfranco Malizia

Em um dos volumes mais interessantes de uma série igualmente interessante, intitulada "Propostas para uma mudança na Administração Pública (PA) na Itália" (VV. AA., 2002), editado pelo Departamento de Serviço Civil do governo italiano e realizada em colaboração de parceiros públicos e privados para estimular os processos de mudança na PA, é feita uma precisa e cuidadosa análise sobre a importância desse processo para a promoção do know-how do desenvolvimento público, por meio da criação, valorização e compartilhamento do conhecimento e das competências necessárias para apoiar os processos de inovação, utilizando-se da lógica da aprendizagem organizacional e da gestão do conhecimento.

ESTRATÉGIA

31 RELAÇÕES INTERORGANIZACIONAIS NO ESTABELECIMENTO DE UMA AGLOMERAÇÃO PRODUTIVA. Wellington Tavares, Cleber Carvalho de Castro

O atual contexto competitivo estabelecido nos mercados regionais e globais tem levado as organizações a assumirem uma nova postura de atuação, caracterizada pelo constante envolvimento com demais organizações na busca de maior capacidade competitiva e de condições de sobrevivência no mercado. O presente estudo tem por objetivo caracterizar os processos de interação e cooperação entre os diferentes agentes (públicos e privados) no setor têxtil e sua influência na formação da aglomeração industrial na microrregião de Campo Belo (MG). Para tanto, este estudo foi desenvolvido na perspectiva da pesquisa qualitativa, tendo como método o estudo multicaso. Utilizaram-se dados primários, coletados por meio de entrevistas com empresas e demais agentes de apoio da aglomeração, sendo tratados posteriormente por meio de análise de conteúdo. Ao fim deste trabalho, percebeu-se que o reduzido nível de cooperação existente expõe os riscos da aglomeração em se manter no mercado e ameaça sua capacidade competitiva.

FINANÇAS

51 ESTIMAÇÃO DO PRÊMIO DE OPÇÕES ASIÁTICAS POR MONTE CARLO E QUASI-MONTE CARLO. Rafael Igrejas da Silva, Marcio Almeida de Assis, Antonio Carlos Figueiredo Pinto, Marcelo Cabus Klotzle, Leonardo Lima Gomes

O trabalho se situa no campo de estudo de métodos numéricos, em finanças, e tem por objetivo comparar a utilização dos modelos estocásticos de Monte Carlo e Quasi-Monte Carlo com Sequências de Halton, para o apreamento de opções asiáticas, em uma série de preços de etanol no mercado brasileiro. Em função da dificuldade do apreamento de opções asiáticas por métodos analíticos tradicionais como Black & Scholes, os métodos de simulação, como os de Monte Carlo e Quasi-Monte Carlo, são comumente utilizados. O estudo utilizou uma sequência histórica de preços nominais, coletados semanalmente, por um período de 11 anos. Para as simulações, foi utilizado o programa Matlab. O estudo conclui que o modelo de Quasi-Monte Carlo-Halton tem melhores resultados do que o modelo de Monte Carlo, quando considerada a redução de variância da série de preços da commodity avaliada. Por outro lado, o apreamento de opções por ambos os modelos gera resultados muito próximos do modelo de Black & Scholes, mesmo considerando as divergências encontradas na literatura sobre a utilização do modelo de Black & Scholes, para o apreamento de opções asiáticas.

RECURSOS HUMANOS

72 A TRANSIÇÃO PARA A GESTÃO UNIVERSITÁRIA: O SIGNIFICADO DAS RELAÇÕES INTERPESSOAIS. Fabiula Meneguete Vides da Silva

Busca-se neste trabalho compreender o significado das relações interpessoais estabelecidas no processo de transição do contribuidor individual (professor) para gestor (reitor ou pró-reitor) em universidades. A abordagem fenomenológico-hermenêutica de van Manen (1990) foi utilizada a fim de retomar os principais temas desta experiência. Seis ex-gestores universitários emprestaram suas experiências vivenciadas em universidades pertencentes à Associação Catarinense das Fundações Educacionais (ACAFE), por meio das entrevistas em três tempos preconizadas por Seidman

(1998), realizadas entre maio de 2009 e março de 2010. Recorrendo às entrevistas transcritas, foi possível resgatar três grandes temas centrais, que representam os relacionamentos interpessoais que os professores entrevistados viveram como reitores e pró-reitores: as relações profissionais, o relacionamento com os alunos e as relações familiares: sentindo apoio e cobrança. Os dados revelados por meio das experiências dos gestores, embora estejam circunscritos a um universo restrito, revelam temas úteis para a compreensão das relações interpessoais vivenciadas durante a transição de professores para gestores universitários, trazendo, assim, contribuições para pensarmos em políticas de recursos humanos.

ESTRATÉGIA

93 **ESTRATÉGIA COMO PRÁTICA: UMA DISCUSSÃO SOBRE A APROPRIAÇÃO EPISTEMOLÓGICA DA TEORIA HISTÓRICO-CULTURAL DA ATIVIDADE PELA TEORIA DA VISÃO BASEADA NA ATIVIDADE.** Marcio Luiz Marietto, Cida Sanches, Manuel Meireles

Na condição de abordagem em formação, a Estratégia como Prática apropria-se de outras teorias que possuem pressupostos ontológicos e epistemológicos convergentes para a construção de seu corpo analítico. Dessa forma, observam-se nesta disciplina os desígnios do Estruturacionismo e da Teoria Histórico-Cultural da Atividade como arcabouços de base. Este ensaio teórico propõe uma argumentação sobre a apropriação da Teoria Histórico-Cultural da Atividade pela Teoria da Visão Baseada na Atividade que figura como uma das estruturas epistemológicas analíticas da Estratégia como Prática. O procedimento analítico é orientado pelo objetivo central de incitar a arguição sobre os pressupostos ontológicos e epistemológicos da assimilação de uma teoria pela outra e com o objetivo paralelo de estimular uma argumentação referente à Ontologia da Prática Estratégica. Os resultados da argumentação analítica demonstraram uma coerência ontológica e epistemológica adequada na incorporação da Teoria Histórico-Cultural da Atividade pela Visão Baseada na Atividade.

GESTÃO INTERNACIONAL

109 **A CONSOLIDAÇÃO DE EMPRESAS BRASILEIRAS EM MERCADOS EXTERNOS.** Flavia Luciane Scherer, Clandia Maffini Gomes Sandra, Aletéia de Moura Carpes

Apesar dos esforços já realizados, são poucos os estudos que tratam da internacionalização de firmas em países em desenvolvimento e da permanência continuada de empresas em mercados externos. Este artigo pretende minimizar a carência de estudos na área, ao privilegiar a investigação da etapa de crescimento e consolidação pós-entrada no mercado externo. Objetiva-se descrever e analisar como ocorreu a consolidação no exterior de empresas brasileiras de construção pesada, que realizaram investimento direto, utilizando uma pesquisa conclusiva descritiva, coleta dos dados sob orientação qualitativa, com estudo de casos múltiplos em quatro construtoras brasileiras de grande porte: Andrade Gutierrez, Mendes Júnior, Norberto Odebrecht e Queiroz Galvão. Foi proposto um modelo teórico com quatro níveis de análise: macrocontexto, ambiente institucional, indústria e firma. Percebeu-se que a consolidação em mercados internacionais ocorreu, principalmente, por conta de fatores relativos à gestão estratégica, à resposta aos processos institucionais e à adequação às condições competitivas do setor.

ORGANIZAÇÕES

133 **A IMPORTÂNCIA DO AFETO PARA A CONSTRUÇÃO DA CONFIANÇA EM TROCAS COM CONSEQUÊNCIAS SEVERAS.** Mellina da Silva Terres, Cristiane Pizzutti dos Santos

O presente artigo investiga a importância do afeto demonstrado pelo provedor de serviços para a construção da confiança do paciente em trocas com consequências severas. Consequências severas são situações difíceis nas quais as escolhas apresentam um dilema que pode causar estresse e reações emocionais severas (KAHN; LUCE, 2003). Nesse caso específico, a confiança baseada no afeto parece se tornar importante, principalmente porque os consumidores não possuem

habilidade para avaliar aspectos cognitivos e, além disso, uma falha nos serviços médicos pode ser altamente problemática ou até mesmo fatal (LEYSEN; HYMAN, 2004). Por outro lado, em trocas com conseqüências brandas, estamos predizendo que a cognição será mais importante do que o afeto para a construção da confiança. Neste tipo de situação, os pacientes são mais autoconfiantes, menos sensíveis, não percebem uma alta probabilidade de perda (KUNREUTHER et al., 2002), e, além disso, focam mais nos resultados racionais das trocas.

MARKETING

149 CENÁRIO TEMÁTICO DE RESTAURANTE E A SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR. Erick William Pereira

Com o objetivo de analisar a relação entre o cenário temático de um restaurante e a satisfação dos consumidores, foi realizada uma pesquisa descritiva do tipo survey, com uma amostra de 252 clientes de um restaurante temático da cidade de Florianópolis, a respeito de 21 características da atmosfera de serviços sugerida por Bitner (1992), Daucé e Rieunier (2002) e Hetzel (2004). Os dados foram analisados com o auxílio da estatística descritiva e multivariada, e utilização de coeficiente de correlação e análise fatorial. Os resultados mostraram que existe associação entre o cenário temático e a satisfação do consumidor e a ambiência correlaciona-se positivamente com a satisfação. No entanto, nem o layout nem as potencialidades simbólicas apresentaram correlação positiva com a satisfação dos clientes. Os fatores da ambiência: apresentação e sabor dos pratos, higiene, limpeza e temperatura do ambiente, odores agradáveis e limpeza dos banheiros foram percebidos como os mais importantes em um ambiente temático.

GESTÃO PÚBLICA E GOVERNANÇA

13 PUBLIC KNOWLEDGE. LEARNING ORGANIZATIONS AND KNOWLEDGE MANAGEMENT AS STRATEGIC LEVERS FOR A NEW PUBLIC ADMINISTRATION IN ITALY. Pierfranco Malizia

In one of the most interesting volumes of an equally interesting series entitled 'Proposals for a change in the public administrations' concerning the Italian P.A. (VV. AA., 2002) edited by the Civil Service Department of the Italian government and realised with the collaboration of public and private partners to stimulate processes of change in the P.A., a precise and carefully explained reference is made to the absolute importance for the public administrations of the promotion of know-how development by means of the creation, valorisation and sharing of the knowledge-competence patrimony necessary to back the innovation processes like the logic of learning organizations and knowledge management.

ESTRATÉGIA

31 INTERORGANIZATIONAL RELATIONSHIPS IN THE ESTABLISHMENT OF A PRODUCTION CLUSTER. Wellington Tavares, Cleber Carvalho de Castro

The current competitive environment established in regional and global markets has led organizations to assume a new posture of performance. This environment is characterized by constant involvement with other organizations in pursuit of greater competitiveness and survival conditions in the market. This study aimed to characterize the process of interaction and cooperation between different actors (public and private) in the textile sector and its influence in the formation of industrial agglomeration in the micro region of Campo Belo (MG). Therefore this study was developed from the perspective of qualitative research and multiple case study method. This study was based on primary data collected through interviews with companies and others agents involved in supporting the agglomeration. The data analysis is structured in accordance with content analysis. The main findings notice that the low level of existing cooperation exposes the risks of crowding in the market and maintain their competitive threat.

FINANÇAS

51 ESTIMATION OF ASIAN OPTIONS PREMIUM BY MONTE CARLO AND QUASI-MONTE CARLO. Rafael Igrejas da Silva, Marcio Almeida de Assis, Antonio Carlos Figueiredo Pinto, Marcelo Cabus Klotzle, Leonardo Lima Gomes

This study is located within the field of numerical methods in finance and its aim is to compare the use of Monte Carlo and Quasi-Monte Carlo stochastic models with Halton Sequences for the pricing of Asian options in a series of ethanol prices in the Brazilian market. Due to the difficulty of pricing Asian options using traditional analytical methods such as Black & Scholes, Monte Carlo and Quasi-Monte Carlo simulation methods are commonly used. The study used a sequence of nominal prices collected on a weekly basis over an 11-year period. The simulations were performed using the Matlab program. The study concluded that the Quasi-Monte Carlo-Halton model produces better results than the Monte Carlo model when the reduction in the variance of the commodity's price series is considered. However, option pricing using both models generates very similar results to those obtained by the Black & Scholes model, despite the divergent opinions found in the literature regarding the use of the Black & Scholes model for the pricing of Asian options.

RECURSOS HUMANOS

72 THE TRANSITION TO UNIVERSITY MANAGEMENT: THE MEANING OF INTERPERSONAL RELATIONSHIPS. Fabiula Meneguete Vides da Silva

Bln this work we search to understand the meaning of interpersonal relationships established in the process of transition from individual contributor (teacher) to manager (dean) in universities. The phenomenological-hermeneutic approach of van Manen (1990) was used to resume the main themes of this experience. Six former university administrators lent their experiences at universities belonging to the Santa Catarina Association of Educational Foundations (ACAFE), through interviews in three stages suggested by Seidman (1998), conducted between May 2009 and March 2010. Drawing on interviews transcribed, it was possible to rescue three major central themes, which represent the interpersonal relationships that the teachers interviewed lived as rector

and pro-rectors: professional relationships, relationships with students and family relations: feeling support and billing. The data revealed through the experiences of ex-managers, although they are confined to a limited universe, reveal issues relevant to the understanding of interpersonal relationships during the transition from experienced teachers to university managers, bringing thus contributions to think of human resource policies.

ESTRATÉGIA

93 STRATEGY AS PRACTICE: A DISCUSSION OF THE EPISTEMOLOGICAL APPROPRIATION OF HISTORICAL-CULTURAL ACTIVITY THEORY BY THE ACTIVITY-BASED VIEW. Marcio Luiz Marietto, Cida Sanches, Manuel Meireles

As an approach in development, Strategy as Practice appropriates other theories with ontological and epistemological assumptions that converge for the construction of their analytical body. Therefore, in this discipline, the assumptions of the Structurationist and Historical-Cultural Activity Theory are to be found as grounded frameworks. This theoretical essay puts forward an argument concerning the appropriation of the Historical-Cultural Activity Theory by the Activity-Based View that figures as one of the analytical epistemological structures of Strategy as Practice. The analytical procedure is guided by the central aim of stimulating the debate about the ontological and epistemological assumptions of assimilation between one theory and the other added goal to dismantle an argument concerning the Ontology of Strategic Practice. The results of the analytical argument reveal that there is adequate ontological and epistemological coherence in the incorporation of the Historical-Cultural Activity Theory by the Activity-Based View.

GESTÃO INTERNACIONAL

109 THE CONSOLIDATION OF BRAZILIAN COMPANIES IN FOREIGN MARKETS. Flavia Luciane Scherer, Cláudia Maffini Gomes Sandra, Aletéia de Moura Carpes

Despite past efforts, there are few studies about the internationalization of firms in developing countries, are also rare and are dealing with the continued stay

of companies in foreign markets. This article seeks to minimize the lack of studies in the area to focus on the research stage of growth and consolidation that followed the entry into the foreign market. It aims to describe and analyze how the consolidation occurred in the foreign market for Brazilian companies that made heavy construction direct investment abroad. The procedures were classified as descriptive conclusive research and data collection was performed under a qualitative orientation. We conducted a multiple case study in four large Brazilian construction companies: Andrade Gutierrez, Mendes Junior, Norberto Odebrecht, and Queiroz Galvão. Noting the argument multidimensionality of the phenomenon, we propose a theoretical model with four levels of analysis: macro context, institutional environment, industry and firm. The results indicate that consolidation in the international markets was mainly due to factors related to strategic management, the response to institutional processes and the adaptation to competitive conditions in the industry.

ORGANIZAÇÕES

133 THE IMPORTANCE OF AFFECT TO BUILD CONSUMER TRUST IN HIGH-CONSEQUENCES EXCHANGES. Mellina da Silva Terres, Cristiane Pizzutti dos Santos

The present article investigates the importance of affect displayed by service provider to build consumer trust in high consequence exchanges. High-consequence exchanges are difficult situations in which the choices present a dilemma that can cause stress and severe emotional reactions (KAHN; LUCE, 2003). In this specific case, trust based on affect seems to become important; mainly because consumers may not have ability to evaluate the cognitive aspects of the situation, and moreover, a medical services failure can be highly problematic or even fatal (LEISEN; HYMAN, 2004). On the other hand, in low-consequence choices, we are predicting that cognition will be more important than affect in building trust. In this kind of situation, patients are more self-confident, less sensitive, and don't perceive a high probability of loss (KUNREUTHER et al., 2002), and therefore focuses more on the rational outcomes.

MARKETING

149 THEMED RESTAURANT SCENERY AND CONSUMER SATISFACTION. Erick William Pereira

In order to analyze the relationship between the landscape theme of a restaurant and the consumer satisfaction, a descriptive type survey was performed, with a sample of 252 customers of a themed restaurant in the city of Florianópolis, about 21 service characteristics of the atmosphere suggested by Bitner (1992), Daucé and Reunier (2004) and Hetzel (2004). Data were analyzed with the aid of descriptive statistics and multivariate analysis, and the use of correlation coefficient and factor analysis. The results showed that an association exists between the landscape theme and customer satisfaction, the ambience is positively correlated with satisfaction, however, neither the layout nor the symbolic potential showed positive correlation with customer satisfaction. The ambience factors: flavor, food presentation, hygiene, cleanliness and room temperature, pleasant smells and clean restrooms were perceived as the most important in an themed environment.