



*ISSN 1413-2591*

# Revista **Alcance**

Revista Científica de Administração da Universidade do Vale do Itajaí - UNIVALI  
vol.15 - n.1 - Jan / Abr 2008

## *Missão*

*A Revista ALCANCE tem como missão disseminar e fomentar trabalhos de pesquisa, sejam teóricos ou teórico-empíricos, que agreguem valor às atividades de acadêmicos e praticantes da Administração e áreas afins.*



**Reitor**

Prof. José Roberto Provesi, Ph.D.

**Vice-Reitor**

Prof. Mário César dos Santos, MSc.

**Procurador Geral**

Prof. Nilson Sandrini Filho.

**Secretário Executivo**

Prof. Wilson Scheidt.

**Pró-Reitora de Ensino**

Profª. Amândia Maria de Borba, Drª.

**Pró-Reitor de Pesquisa,  
Pós-Graduação, Extensão e Cultura**

Prof. Valdir Cechinel Filho, Dr.

**Editora da UNIVALI**

**Coordenadora**

Profª. Iara de Oliveira, Drª

**Projeto Gráfico e Capa**

Deivi Eduardo Oliari.

**Diagramação**

Rogério Marcos Lenzi.

**Imagem da Capa**

Detalhe do Afresco "Episódios da Criação", de Michelangelo, Capela Sistina, 1508.

**Revisão**

Profª. Chirley Domingues, MSc.

**Equipe de apoio**

Profª. Drª Iara de Oliveira.  
Daniella Haendchen  
Miriam T. de Mello do Amaral  
Sueli Pereira da Silva  
Juliana Provesi de Moraes  
Deivi Eduardo Oliari

**Assistente de Marketing**

Marcos Antonio Ribeiro Andrade

Distribuição para todo o Brasil através da Editora UNIVALI

**Endereço**

Universidade do Vale do Itajaí - UNIVALI  
Editora UNIVALI  
Rua Uruguai, 458 - Caixa Postal 360  
CEP. 88302-202 - Itajaí - SC - Brasil  
Fone/Fax:(47) 3341 7645  
www.univali.br/proppec  
e-mail: editora@univali.br

**Revista Alcance**

**Revista Alcance**  
Revista Quadrimestral do Programa de Pós-Graduação em Administração  
e Turismo da Universidade do Vale do Itajaí - UNIVALI  
Volume 15 - n.1 - Jan / Abr 2008

**Editores da Revista Alcance**

Profª. Elaine Ferreira, Drª.  
Prof. Maurício Reinert do Nascimento, Dr.

**Conselho Editorial da Revista Alcance**

Profª. Ana Augusta Ferreira de Freitas, Drª.  
Universidade Estadual do Ceará - CE (UECE).  
Profª. Anete Alberton, Drª.  
Universidade do Vale do Itajaí - SC (UNIVALI).  
Prof. Carlos Ricardo Rossetto, Dr.  
Universidade do Vale do Itajaí - SC (UNIVALI).  
Prof. Clóvis L. Machado-da-Silva, Dr.  
Fundação Getúlio Vargas - RJ (FGV).  
Prof. Eduardo Damião da Silva, Dr.  
Pontifícia Universidade Católica - PR (PUC/PR).  
Profª. Eloise Helena Livramento Dellagnelo, Drª.  
Universidade Federal de Santa Catarina - SC (UFSC).  
Prof. Fernando Antonio Prado Gimenez, Dr.  
Centro Universitário Positivo - PR.  
Prof. Filippo Carlo Wezel, Dr.  
Universidade de Bolonha - Itália.  
Prof. Francesc Xavier Molina Morales, Dr.  
Universidade Jaume I - Espanha.  
Prof. Gelson Silva Junquillo, Dr.  
Universidade Federal do Espírito Santo - ES (UFES).  
Prof. José de Paula Barros Neto, Dr.  
Universidade Federal do Ceará - CE (UFC).  
Prof. Marcelo Milano Falcão Vieira, Dr.  
Fundação Getúlio Vargas - RJ (FGV).  
Profª. Maria José Barbosa de Souza, Drª.  
Universidade do Vale do Itajaí - SC (UNIVALI).  
Prof. Maurício Serva, Dr.  
Pontifícia Universidade Católica - PR (PUC/PR).  
Prof. Newton Carneiro Affonso da Costa Jr., Dr.  
Universidade Federal de SC - (UFSC).  
Prof. Paulo dos Santos Pires, Dr.  
Universidade do Vale do Itajaí - SC (UNIVALI).  
Profª. Rosilene Marcon, Drª.  
Universidade do Vale do Itajaí - SC (UNIVALI).  
Prof. Sérgio Luís Boeira, Dr.  
Universidade do Vale do Itajaí - SC (UNIVALI).  
Prof. Valmir Emil Hoffmann, Dr. (Presidente).  
Universidade do Vale do Itajaí - SC (UNIVALI).  
Prof. Vicente Salas Fumás, Dr.  
Universidade de Saragoça - Espanha.  
Prof. Walter Fernando Araújo de Moraes, Dr.  
Universidade Federal de Pernambuco - PE (UFPE).

**Tradução**

Profª. Cynthia C. Ebert Philipps, Msc. (NELLE) - Inglês  
Profª. Fiona Oliver Robson, MSc. (NELLE) - Inglês  
Prof. Daniel Paglialunga, MSc. (NELLE) - Espanhol

Trabalhos para publicação e correspondência  
deverão ser remetidas para:  
Conselho Editorial da Revista "Alcance"

**Endereço**

Universidade do Vale do Itajaí - UNIVALI  
Campus de Biguaçu  
Programa de Pós-Graduação em Administração e Turismo - PPGAT  
Revista Alcance - Bloco I - Sala 301  
Rua Patrício Antonio Teixeira, 317  
Jd Carandaí - Biguaçu - SC - Brasil  
CEP. 88.160-000  
Fone: (48) 3279.9552 / Fax: (48) 3279.9580  
www.univali.br/alcance  
E-mail: alcance@univali.br

**Data de impressão**

Maio/2008

**Tiragem**

500 exemplares  
Impresso no Brasil / Printed in Brazil

A16 Alcance.-- Ano.1, n.1 (abr.1994).-- Itajaí : Editora da UNIVALI, 1994-  
v. : il.  
Quadrimestral.  
Até dez/2002 a publicação era semestral.  
Textos em português e espanhol.  
Em 2003 passou a ser temática na área de administração.  
Revista da Universidade do Vale do Itajaí, Programa de Pós-Graduação em Administração e Turismo.  
ISSN 1413-2591.  
  
1. Administração - Periódicos. I. Universidade do Vale do Itajaí. Programa de Mestrado Acadêmico em Administração.  
CDU: 658(05)

Ficha Catalográfica fornecida Biblioteca Central Comunitária da Univali

**Revista indexada:**

Latindex;  
CSA Social Science Collection - San Diego - USA; e  
BIOSIS - York - U.K.



# Revista Alcance

Revista Científica de Administração da Universidade do Vale do Itajaí - UNIVALI  
Vol.15 - n.1 - Jan / Abr 2008

*EDITORIAL* ..... 05

## ARTIGOS

### *GERENCIAMIENTO DE RECLAMACIONES DE CLIENTES EM BANCOS CHILENOS*

*GERENCIAMIENTO DE RECLAMACIONES DE CLIENTES EN BANCOS CHILENOS*

*MANAGING COMPLAINTS IN THE CHILEAN RETAIL BANKING*

*FREDY VALENZUELA, PhD (UNIVERSITY OF NEW ENGLAND-AUSTRALIA AND UNIVERSIDAD DE TALCA-CHILE)* ..... 09

### *EFEITO PAÍS DE ORIGEM PARA CALÇADOS BRASILEIROS*

*EFFECTO PAÍS DE ORIGEN PARA CALZADOS BRASILEÑOS*

*EFFECT OF COUNTRY OF ORIGIN FOR BRAZILIAN FOOTWEAR*

*JANAINA DE MOURA ENGRACIA GIRALDI, DRª. (USP-SP)*

*ALFREDO JOSÉ MACHADO NETO, MSc (UNIFACEF-SP)*

*DIRCEU TORNAVOI DE CARVALHO, DR. (USP-SP)* ..... 23

### *O PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA GESTÃO DO CONHECIMENTO NA SEDE DA BUNGE ALIMENTOS – GASPAR/SC*

*EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN LA SEDE DE LA BUNGE ALIMENTOS – GASPAR/SC*

*THE PROCESS OF DEVELOPMENT AND DEPLOYMENT OF KNOWLEDGE MANAGEMENT AT THE HEADQUARTERS OF BUNGE ALIMENTOS – GASPAR/SC*

*TATIANA MAGIERSKI (BISTEK-SC)*

*ÉDIS MAFRA LAPOLLI, DR. (UFSC-SC)*

*MAURÍCIO IOST GUIMARÃES, MSc (FASSESC-SC)* ..... 43

### *A UTILIZAÇÃO DOS DEMONSTRATIVOS CONTÁBEIS COMO INSTRUMENTO DE APOIO A GESTÃO NAS ORGANIZAÇÕES NÃO GOVERNAMENTAIS: UM ESTUDO DE CASO NO ESTADO DO CEARÁ*

*LA UTILIZACIÓN DE LOS DEMONSTRATIVOS CONTABLES COMO INSTRUMENTO DE APOYO A LA GESTIÓN EN LAS ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES: UN ESTUDIO DE CASO EN EL ESTADO DE CEARÁ*

*THE USE OF THE FINANCIAL STATEMENTS AS TOOLS FOR THE MANAGEMENT SUPPORT OF NON-GOVERNMENT ORGANIZATIONS: A CASE STUDY IN THE STATE OF CEARÁ*

*PAULO PESSOA BRITO, MSc (UFC-CE)*

*MARCELLE COLARES OLIVEIRA, DRA. (UNIVERSIDADE DE FORTALEZA-CE)*

*MARCIA MARTINS MENDES DE LUCA, DRA. (UFC-CE)*

*SANDRA MARIA DOS SANTOS, DRA. (UFC-CE)*

*BRUNO CALS DE OLIVEIRA, BACHAREL (UFC-CE)* ..... 61



**UM ESTUDO LONGITUDINAL DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA EM ADMINISTRAÇÃO DIRECIONADA À TEMÁTICA AMBIENTAL**

*UN ESTUDIO LONGITUDINAL DE LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA EN ADMINISTRACIÓN DIRECCIONADA A LA TEMÁTICA AMBIENTAL*

*A LONGITUDINAL STUDY ON MANAGEMENT SCIENTIFIC PRODUCTION FOCUSED ON ENVIRONMENTAL THEMES*

**ALESSANDRA VASCONCELOS GALLON, MSc (FURB-SC)**

**FLÁVIA CRUZ DE SOUZA (UNIVALI-SC)**

**SULIANI ROVER (UFSC-SC)**

**HANS MICHAEL VAN BELLEN, DR. (UFSC-SC) ..... 81**

**CADEIA TÊXTIL-VESTUÁRIO: DISCUTINDO A EXISTÊNCIA DE UM ARRANJO PRODUTIVO LOCAL NA REGIÃO METROPOLITANA DE LONDRINA-PARANÁ**

*CADENA TEXTIL-VESTUARIO: DISCUTIENDO LA EXISTENCIA DE UN ARREGLO PRODUCTIVO LOCAL EN LA REGION METROPOLITANA DE LONDRINA - PARANA*

*TEXTILE-CLOTHING CHAIN: DISCUSSING THE EXISTENCE OF A LOCAL PRODUCTION ARRANGEMENT IN THE METROPOLITAN AREA OF LONDRINA, STATE OF PARANA*

**MARCIA REGINA GABARDO DA CÂMARA, DRA. (PPA UEL/UEM-PR)**

**MARIA DE F. S. DE SOUZA CAMPOS, DRA. (UEL-PR)**

**MARCIA GONÇALVES PIZAIA, DRA. (UEL-PR)**

**LUIZ GUSTAVO ANTONIO DE SOUZA (ESALQ/USP)**

**MARCO AURELIO ARBEX, MSc (UNINORTE-PR)**

**MARCIA REGINA GODOY, Esp. (UFRS-RS)**

**FABIANO PALHARES GALÃO, MSc (UNINORTE-PR) ..... 103**

**O USO DE JOGOS DE TABULEIRO COMO INSTRUMENTO PARA TREINAMENTO DA FORÇA DE VENDAS: ESTUDO DE CASO EM MULTINACIONAL FARMACÊUTICA**

*EL USO DE JUEGOS DE TABLERO COMO INSTRUMENTO PARA EL ENTRENAMIENTO DE LA FUERZA DE VENTAS: ESTUDIO DE CASO EN MULTINACIONAL FARMACÉUTICA*

*THE USE OF BOARD GAMES AS A TOOL FOR TRAINING SALES FORCES: A CASE STUDY IN A MULTINATIONAL PHARMACEUTICAL COMPANY*

**FABIANO RODRIGUES (ESPM-SP)**

**THELMA VALÉRIA ROCHA (ESPM-SP) ..... 123**



## EDITORIAL

Prezados Leitores,

Iniciamos um novo ano com novos desafios e objetivos. O primeiro objetivo a ser alcançado em 2008 será a publicação da Revista Alcance totalmente on-line, já a partir do segundo número deste volume. Este desafio nos motiva a elevar o padrão de qualidade desse periódico e temos certeza de que, desta forma, contribuiremos para a disseminação mais rápida do conhecimento científico na área de Administração, no Brasil.

Este número traz a contribuição internacional de Fredy Valenzuela, docente e pesquisador da School of Business, Economic and Public Policy, da University of New England (Austrália) e da Universidade da Talca (Chile). Em seu artigo, intitulado Gerenciamento de Reclamações de Clientes em Bancos Chilenos, analisa as reclamações dos clientes de bancos chilenos referentes aos serviços de atendimento, buscando apresentar a diferença de visão entre os funcionários na solução dos erros do banco e a visão de compensação dos clientes. Conclui que os consumidores deste tipo de serviço gostariam que os funcionários informassem corretamente o tempo de espera para solução dos problemas e que não esperam ser compensados por danos ocorridos.

O segundo artigo, Efeito país de origem para calçados brasileiros, de Janaina de Moura Engracia Giraldi, Alfredo José Machado Neto e Dirceu Tornavoi de Carvalho, trata da influência que a imagem do Brasil exerce nas atitudes dos consumidores estrangeiros com relação aos calçados brasileiros. O estudo foi realizado com estudantes universitários holandeses. Na primeira parte do artigo, os autores discorrem sobre a situação do setor coureiro-calçadista brasileiro e, após, apresentam seu estudo. Concluem que esse efeito existe e é negativo, ou seja, que a imagem do Brasil afeta negativamente as atitudes de consumo com relação aos calçados brasileiros. Recomendam, ao final, que as empresas brasileiras exportadoras de calçados busquem melhorar suas estratégias de comunicação nos mercados externos.

O tema do terceiro artigo é gestão do conhecimento. Nele Tatiana Magierski, Édis Mafra Lapolli e Maurício Iost Guimarães analisaram o processo de implantação e de desenvolvimento da gestão do conhecimento na Bunge Alimentos, uma empresa do setor de agronegócios, localizada na cidade de Gaspar, em Santa Catarina. Utilizaram uma pesquisa de caráter descritivo com abordagem quantitativa para obter os dados necessários e concluíram que as características organizacionais desta empresa são extremamente favoráveis e pró-ativas ao processo de implantação e desenvolvimento da Gestão do Conhecimento.



A seguir, temos uma contribuição dos pesquisadores da Universidade Federal do Ceará, Paulo Pessoa Brito, Marcelle Colares Oliveira, Márcia Martins Mendes de Luca, Sandra Maria dos Santos e Bruno Cals de Oliveira, com o artigo denominado de A Utilização dos Demonstrativos Contábeis como Instrumento de Apoio a Gestão nas Organizações não Governamentais: um Estudo de Caso no Estado do Ceará. Realizaram sua pesquisa nas dez maiores organizações não-governamentais do Estado do Ceará, visando colher dados sobre a elaboração e a utilização das demonstrações contábeis como instrumento de gestão. Concluíram que em sua gestão apenas parte das organizações pesquisadas se utiliza dos dados da contabilidade tradicional. A maioria delas não usa demonstrações não-tradicionais e não avalia desempenho com base em dados presentes nas demonstrações contábeis.

O quinto artigo, Um Estudo Longitudinal da Produção Científica em Administração Direcionada à Temática Ambiental, de autoria de Alessandra Vasconcelos Gallon, Flávia Cruz de Souza, Suliani Rover e Hans Michael van Bellen, teve como objetivo traçar um panorama da produção científica em Administração sobre a temática ambiental. Para tanto, através de uma pesquisa exploratório-descritiva, realizada por meio de um estudo bibliométrico, analisaram 165 artigos publicados em periódicos e anais de congressos. Os autores inferem algumas tendências e perspectivas da produção científica da área quanto às estratégias metodológicas adotadas nas pesquisas, ao perfil da autoria das publicações, às obras mais citadas e às fontes de referências utilizadas.

O penúltimo artigo, Cadeia Têxtil-Vestuário: Discutindo a Existência de um Arranjo Produtivo Local na Região Metropolitana de Londrina-Paraná, é de autoria de Marcia Regina Gabardo da Câmara, Maria de Fátima Sales de Souza Campos, Márcia Gonçalves Pizaia, Luiz Gustavo Antonio de Souza, Marco Aurélio Arbex, Marcia Regina Godoy e Fabiano Palhares Galão. Nesse artigo os autores discutem a existência de uma aglomeração de indústrias do vestuário na Região Metropolitana de Londrina/Paraná, verificam suas características e, a partir da análise dos indicadores de seu grau de desenvolvimento, concluem que a aglomeração existente pode ser caracterizada como um embrião de Arranjo Produtivo Local (APL), com elevado potencial de desenvolvimento.

O último artigo deste número, denominado O uso de jogos de tabuleiro como instrumento para treinamento da força de vendas: estudo de caso em multinacional farmacêutica, de Fabiano Rodrigues e Thelma Rocha, discute a aplicabilidade dos jogos de empresa, em formato de tabuleiro, como instrumento para treinamento da força de vendas de uma empresa. O tema foi estudado através de uma pesquisa qualitativa, de caráter exploratório, utilizando o método estudo de caso. No caso analisam uma situação real, ocorrida em uma multinacional do setor farmacêutico



## Revista **Alcance**

brasileiro. Após a análise dos dados, apontam que os jogos de tabuleiro, por suas características de interação entre os participantes, adaptabilidade do conteúdo e aspecto lúdico, são plenamente aplicáveis no treinamento da força de vendas.

Desejo uma boa leitura para todos!

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Elaine Ferreira  
**Editora da Revista Alcance**



