

Editorial

Prezados Leitores:

Neste número da *RAE*, o segundo de 1999, apresentamos alguns artigos de singular importância para os estudiosos de Administração. O artigo de Miguel Caldas, sobre a área de O&M, é não só oportuno como necessário. Essa área esteve intimamente ligada à Administração durante o movimento "cientificista" que caracterizou os seus primórdios e fazer um balanço da função e da carreira de O&M ajuda a formular o diagnóstico do estágio de transformação e mudanças das empresas brasileiras. O tema "cooperativas" nunca deixou de ser uma preocupação e tem emergido de tempos em tempos na literatura organizacional. Helnon de Oliveira Crúzio procura analisar as contradições desse modelo de gestão. Qualidade, *Telemarketing*, Atendimento ao cliente são questões que já foram bastante elaboradas em Administração. A novidade que Adele Queiroz *et al.* trazem em seu artigo é a de examinar as relações entre qualidade percebida pelo consumidor, qualidade no atendimento e resolução dos problemas. Leticia Peña e Dayr Reis, de Wisconsin, La Crosse, avançam algumas teses sobre desenvolvimento econômico, político e social da América Latina. Sempre é bom saber o que nossos irmãos do Norte pensam sobre os países cá embaixo. Mais uma vez, em Finanças, apresentamos um artigo sobre custeio ABC, nesta oportunidade de autoria de Samuel Cogan da UFRJ. Temas como liderança e criatividade estão próximos da inovação. José Carlos Barbieri examina, de forma engenhosa, o papel dos inventores no processo de inovação tecnológica apresentando uma tipologia de inventores. Em Administração da Produção, publicamos ainda o artigo de Moacir Sancovschi sobre Reengenharia de Processo e Controle Interno. Finalmente, na seção de Administração Hospitalar, Dulce Mori estuda a crucial questão das filas de atendimento médico. *RAE Light*, em Tendências, traz a análise de Pierre Ehrlich sobre modelagem e ética no apoio às decisões e, em Tecnologias de Gestão, seção cativa do GVpec, Paulo Sabbag examina a gestão do risco em empreendimentos. Para completar este número, João Mario Csillag resenha o mais recente livro de Eliyahu M. - *A Meta* - Goldratt, intitulado *Corrente Crítica*. Nós, da *RAE*, esperamos estar renovando o sabor da leitura das questões gerenciais.

Atenciosamente,



Roberto Venosa
Editor e Diretor