

Rudy de Barros Ahrens
(Organizador)

**A GESTÃO ESTRATÉGICA NA ADMINISTRAÇÃO –
Vol. 2**

Atena Editora
2017

2017 by Rudy de Barros Ahrens

Copyright © da Atena Editora

Editora Chefe: Prof^a Dr^a Antonella Carvalho de Oliveira

Edição de Arte e Capa: Geraldo Alves

Revisão: Os autores

Conselho Editorial

Prof^a Dr^a Adriana Regina Redivo – Universidade do Estado de Mato Grosso
Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Carlos Javier Mosquera Suárez – Universidad Distrital de Bogotá-Colombia
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof^a. Dr^a. Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Prof^a Dr^a. Deusilene Souza Vieira Dall’Acqua – Universidade Federal de Rondônia
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Prof^a Dr^a Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Prof^a Dr^a Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Prof^a. Dr^a. Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof^a Dr^a Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof^a Dr^a Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas
Prof^a Dr^a Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)

G393

A gestão estratégica na administração: vol. 2 / Organizador Rudy de Barros Ahrens. – Ponta Grossa (PR): Atena Editora, 2017.
294 p. : 2.154 kbytes – (Administração; v. 2)

Formato: PDF

ISBN: 978-85-93243-46-2

DOI: 10.22533/at.ed.462011117

Inclui bibliografia

1. Administração. 2. Planejamento estratégico. I. Ahrens, Rudy de Barros. II. Título. III. Série.

CDD-658.4

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos seus respectivos autores.

2017

Proibida a reprodução parcial ou total desta obra sem autorização da Atena Editora

www.atenaeditora.com.br

E-mail: contato@atenaeditora.com.br

Apresentação

Percebe-se que ao confrontar com o cenário internacional desenhado pelo ambiente organizacional de competitividade e dinâmica quebra de paradigmas, faz-se necessário gerir de forma eficiente os recursos materiais, financeiros e humanos.

Como aponta Eliane de Oliveira “Administrar é usar recursos escassos e torná-los suficientes para atingir um objetivo” , tornar-se competitivo neste cenário é saber gerir os recursos e utilizar de estratégias organizacionais com o intuito de atender a satisfação do cliente com qualidade e preço justo. O referido *ebook*, Volumes I e II, reúne artigos científicos fruto de trabalhos e pesquisas realizadas na área de Administração contando com 47 artigos dividido em: a) Economia, Finanças, Controladoria e Auditoria; b) Educação; c) Inovação, Criatividade e Tecnologia; d) Marketing e Comportamento do Consumidor; e) Gestão de Pessoas; f) Planejamento, Gestão e Empreendedorismo; g) Gestão da Qualidade e h) Gestão de Estoque e Logística.

Desejo desta forma uma profícua leitura!

Rudy de Barros Ahrens

Sumário

Apresentação.....	3
CAPÍTULO I	
A ESPIRITUALIDADE NO LOCAL DE TRABALHO COMO DIFERENCIAL EM COMPORTAMENTOS E ATITUDES DE EXCELENCIA – UM ESTUDO DE CASO <i>Nádyá Regina Bilibio Antonello, Orlinda de Fátima César Silva, Bruna Moura Beck e Isabela Laíse Nogara</i>	7
CAPÍTULO II	
ANÁLISE ERGONÔMICA EM EMPRESAS DA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO <i>Juliana Carvalho de Sousa, Francisco Roberto Pinto e Rafaela Gomes da Silva</i>	22
CAPÍTULO III	
CATALISADOR DA GESTÃO DE PESSOAS: CLIMA ORGANIZACIONAL PELO MODELO DE BURKE-LITWIN <i>Thaís Lopes de Sousa Alves.....</i>	36
CAPÍTULO IV	
PROPOSTA DO MAPEAMENTO DO FLUXO DE INFORMAÇÕES NO PROCESSAMENTO DE UM PEDIDO EM UMA EMPRESA DE DISTRIBUIÇÃO: UM ESTUDO DE CASO <i>Lucas Gabriel Bezerra Lima e Erick Barros Nascimento</i>	52
CAPÍTULO V	
A RETENÇÃO DE TALENTOS DA GERAÇÃO Y: CASO DE UMA EMPRESA NO DISTRITO FEDERAL <i>Raul Rotondano Astigarraga e Tatiane Regina Petrillo Pires de Araújo.</i>	65
CAPÍTULO VI	
NORMOSE INFORMACIONAL – OS EFEITOS DA SOBRECARGA DE INFORMAÇÕES EM DIRETORES DE LOJAS DE MATERIAL DE CONSTRUÇÃO NO INTERIOR DO ESTADO DE SÃO PAULO <i>Diego Frazatto Pedrosa, Osmar Aparecido Machado e Robson Sanches</i>	85
CAPÍTULO VII	
ANÁLISE DA UTILIZAÇÃO DE ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA A GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS TERCEIRIZADOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA <i>Marcio Luiz Fernandes, Renato Luis Carpenedo, Ana Paula Lindner, Alexsandro Pinto Rodrigues, Michelle Fernanda Faita Rodrigues e Nathana Roberta Dal Maso Milan...105</i>	105

CAPÍTULO VIII

ANÁLISE DA UTILIZAÇÃO DO PLANO DE NEGÓCIO EM MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

Jussara Fernandes Leite , Luciano José Vieira Franco , Lídia de Paula Pessoa , Bruno Silva Alencar e Fagner Pereira119

CAPÍTULO IX

APLICAÇÃO E MÉTODOS DA ANÁLISE ENVOLTÓRIA DE DADOS (DEA) NA INDÚSTRIA DO PETRÓLEO

Paulo Ricardo Cosme Bezerra.....134

CAPÍTULO X

APLICATIVOS DE GESTÃO INTEGRADA NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DE GOIÁS

Irene Reis, Ezequiel Alves de Godoi Sodré, Tereza Cristina Pinheiro de Lima, C rbio Almeida Waqued e Denise L cia Mateus Gomes Nepomuceno.....148

CAPÍTULO XI

EMPREENDEDORISMO EM ÉPOCAS DE CRISE - UM ESTUDO DE CASO EM CURITIBA E REGIÃO METROPOLITANA

Osnei Francisco Alves, Amanda Rafaeli Vandoski, Erika Malinovski Pereira, Ingrid Ana de Melo Gabassi e Jussara de Fátima de Oliveira165

CAPÍTULO XII

FUNCIONALISMO PÚBLICO E CHOQUE DE GESTÃO: UM ESTUDO

Thiago Marques , Nicemara Cardoso Silva, Jacqueline de Andrade, Edvandra Augusta Machado Pereira e Lourival de Freitas.....177

CAPÍTULO XIII

GESTÃO DA ATEN O BÁSICA DE SAÚDE EM RECIFE SOB A  TICA DA GESTÃO E DOS PROFISSIONAIS: UM ESTUDO DE CASO NA CIDADE RECIFE

Lilia Patrícia de Souza Melo, Alessandra Carla Ceolin e Alexandre de Melo Abicht193

CAPÍTULO XIV

GESTÃO PÚBLICA 2.0: UMA ANÁLISE DO GABINETE DIGITAL NO MUNICÍPIO DE CARUARU-PE

Fernando César de Lima., Maria Ivania Almeida Gomes Porto, Hannah Miranda Moras e Amanda Priscila da Silva.....206

CAPÍTULO XV

GESTÃO PÚBLICA E TERRITORIALIDADES: O CASO DO CONSÓRCIO PÚBLICO REGIONAL DE SANEAMENTO BÁSICO DO ALTO OESTE POTIGUAR

Maria das Candeias Silveira de Moraes, Sidneia Maia de Oliveira Rego, Joseney Rodrigues de Queiroz Dantas (in memorian) e Larissa da Silva Ferreira Alves222

CAPÍTULO XVI

PERFIL DOS EMPREENDEDORES QUE ATUAM NO RAMO DE CONFECÇÕES DA CIDADE DE SOUSA - PB

Denilson Costa de Carvalho, Rhaul Jardel Duarte Cavalcante, José Alef dos Santos Pessoa, José Ricarte Feitosa Filho e Arthur Micael Abrantes Estrela239

CAPÍTULO XVII

PLANEJAMENTO EM SAÚDE NA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA

Selma Regina de Andrade, Bruna Carla Voltolini, Talita Piccoli e Andriela Backes Ruoff254

CAPÍTULO XVIII

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE SUPORTE DE TI EM UMA IFES: UMA ABORDAGEM VOLTADA À MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

Amarildo Maia Rolim e Maxweel Veras Rodrigues.....284

CAPÍTULO XIX

PLANOS DE INFRAESTRUTURA EM LOGÍSTICA E TRANSPORTES: UMA ANÁLISE DOS PLANOS BRASILEIROS E DOS ESTADOS DO ESPÍRITO SANTO E RIO DE JANEIRO

Camila Avosani Zago e Helios Malebranche.....284

Sobre o organizador.....302

Sobre os autores.....303

CAPÍTULO XVIII

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE SUPORTE DE TI EM UMA IFES: UMA ABORDAGEM VOLTADA À MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

**Amarildo Maia Rolim
Maxweel Veras Rodrigues**

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE SUPORTE DE TI EM UMA IFES: UMA ABORDAGEM VOLTADA À MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

Amarildo Maia Rolim

Universidade Federal do Ceará.

Fortaleza – Ce.

Maxweel Veras Rodrigues

Universidade Federal do Ceara.

Fortaleza – Ce.

RESUMO: Propor um modelo de mensuração de desempenho em busca da avaliação da qualidade dos serviços de suporte de Tecnologia da Informação (TI) em uma Instituição Federal de Ensino Superior (IFES), mais especificamente, na Universidade Federal do Ceará (UFC), é conceber o desenvolvimento de uma ferramenta de gestão que considere os objetivos da instituição, o desempenho, a efetividade dos serviços oferecidos e a satisfação dos usuários. Contribuindo assim na avaliação dos processos internos, ao mesmo tempo que subsidiará o processo de tomada de decisão, fortalecendo a gestão do setor em busca de seus objetivos. A utilização dos recursos de TI em uma IFES cresce de forma cada vez mais rápida, aumentando assim sua dependência para atender seus objetivos organizacionais. O aumento desta dependência demanda maior qualidade dos serviços de Suporte de TI, requerendo a utilização de um sistema de gestão capaz de prover indicadores de desempenho. A conclusão final deste trabalho é que o modelo SERVPERF escolhido atende às necessidades desta pesquisa, demonstrando ao final que os serviços oferecidos apresentam uma avaliação satisfatória na percepção dos usuários. Com os resultados apresentados o gestor responsável pela prestação de serviços na instituição poderá desencadear ações de melhorias nas dimensões com pior desempenho, além de buscar manter os resultados considerados satisfatórios. Neste cenário a qualidade percebida pelos usuários torna-se essencial para identificar fatores importantes e que agregam valor aos serviços e que devem ser monitorados constantemente.

PALAVRAS-CHAVE: Desempenho, Qualidade, Avaliação.

1. INTRODUÇÃO

Para o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (2014), um indicador representa ou quantifica um insumo, um resultado, uma característica ou o desempenho de um processo, de um serviço, de um produto ou da organização como um todo.

Turban (2009), afirma que a forma de gerir a administração pública torna-se semelhante à gestão privada no momento em que se faz necessária a tomada de decisões baseada em dados quantitativos.

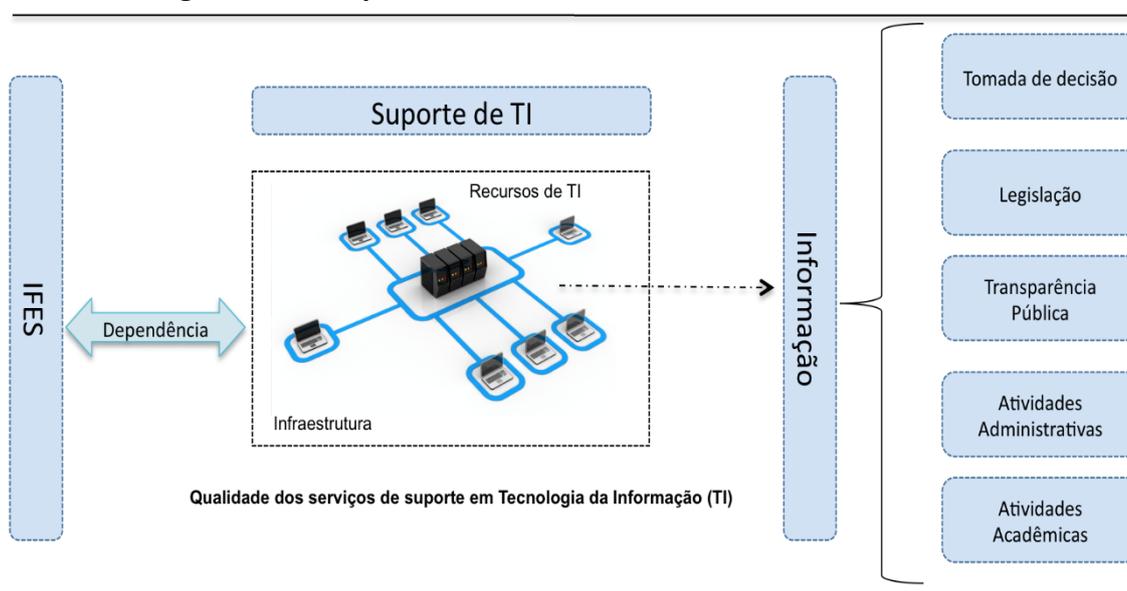
Dessa forma, os gestores podem analisar o desempenho anterior que servirá

de base para buscar as melhorias necessárias das ações já implantadas, aprimorando assim a tomada de decisão, tornando a administração pública mais eficiente.

Gouveia e Ranito (2004) utilizam-se da seguinte argumentação, a informação, sendo um dos principais motores da atividade humana, é a principal causa da existência das organizações, pois independentemente de sua natureza, tamanho ou atividades ela precisa de informações para poder executar e prosseguir a sua missão cumprindo os seus objetivos.

Assim, é de fundamental importância para uma IFES o suporte aos recursos de infraestrutura de TI, recursos estes, responsáveis por manter disponíveis as informações. A Figura 1 demonstra a dependência da informação, sua relação com a tomada de decisão, legislação, transparência pública, atividades administrativas e acadêmicas, no contexto de uma IFES.

Figura 1 - Informação x Tomada de decisão em uma IFES



FONTE: ELABORADO PELOS AUTORES.

Desta forma, quanto maior for a presença dos recursos de TI em uma IFES, maior é a responsabilidade da área de suporte de infraestrutura de TI em prover serviços de qualidade.

2. METODOLOGIA

Este trabalho encontra-se classificado quanto à natureza, como uma pesquisa aplicada. Para Ganga (2012), a pesquisa aplicada tem como objetivo gerar conhecimentos para aplicação prática, dirigidos à solução de problemas específicos.

Quanto à forma de abordagem este trabalho se caracteriza como quantitativo. Para Silva (2005) uma pesquisa quantitativa considera que tudo pode ser

quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las, requerendo o uso de recursos estatísticos como média, porcentagem, mediana, etc.

Do ponto de vista de seus propósitos este trabalho é considerado exploratória. Para Bervian et. al. (2006), a pesquisa exploratória tem como objetivo familiarizar-se com um fenômeno ou obter uma nova percepção dele e descobrir novas idéias.

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos este trabalho é caracterizada como um estudo de caso. Ganga (op. cit.) afirma que o papel do pesquisador no estudo de caso é obter informações do fenômeno segundo a visão dos indivíduos, bem como observar e coletar evidências que possibilitem interpretar o ambiente onde a problemática ocorre.

Uma vez explicitada a metodologia da pesquisa, uma revisão na literatura foi realizada quanto a avaliação da qualidade de serviços.

3. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Lovelock e Wrigth (2001) definem serviços como atividades econômicas que criam valor e fornece benefícios para clientes em tempos e lugares específicos, como decorrência da realização de uma mudança desejada para o destinatário do serviço. Salienta ainda que embora o processo possa estar ligado a um produto físico, o desempenho é essencialmente intangível e normalmente não resulta em propriedade de nenhum dos fatores de produção.

Percebe-se que a característica de intangibilidade eleva a complexidade do processo de avaliação devido a não se ter uma imagem real do serviço realizado, sendo portanto avaliado através das informações e comunicações passadas durante a execução do serviço, como também de outros aspectos que contribuem para formação de suas expectativas.

Por não resultar em propriedade, percebe-se também a impossibilidade de armazenamento, sendo o serviço consumido a medida que é produzido. Dessa forma, o que realmente deve ser considerado é se estão sendo atendidas as expectativas, necessidades e desejos dos usuarios. Sendo substituída a idéia de conformidade com especificações pela experiência de desempenho ou valor proporcionada pelo resultado do serviço.

Na visão de Parasuraman et al. (1985), a avaliação da qualidade dos serviços é realizada em função da diferença entre o valor da medida da expectativa de desempenho para os aspectos presentes em cada dimensão e o valor de medida de percepção de desempenho para o mesmo aspecto presente em cada dimensão listada a seguir:

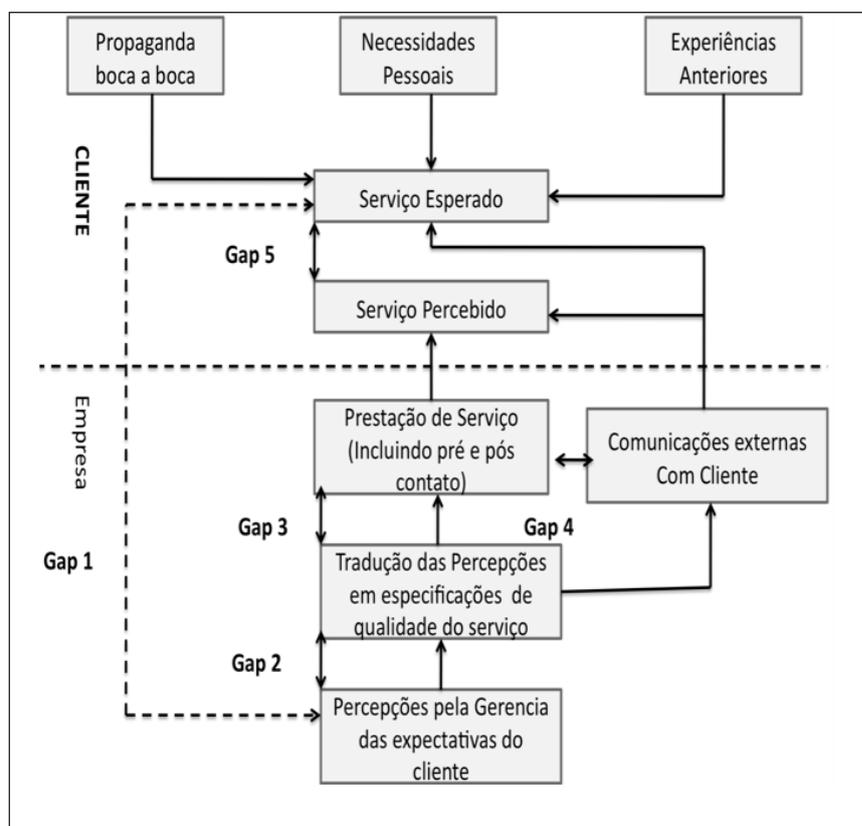
- a. confiabilidade - capacidade de prestar o serviço prometido com confiança e exatidão, cumprindo prazos;
- b. responsividade - disposição para auxiliar os cliente e fornecer o serviço;

- c. segurança - relacionada ao conhecimento e cortesia dos funcionários, bem como sua capacidade de transmitir confiança e confidencialidade;
- d. empatia - demonstração de interesse e atenção personalizada aos clientes;
- e. aspectos tangíveis - aparência das instalações físicas, equipamentos, pessoal e materiais para comunicação.

O modelo de *gap* de Parasuraman *et al.* (1985) denominado SERVQUAL, é mostrado na Figura 2, onde é possível visualizar a forma pela qual o cliente avalia a qualidade do serviço e como as empresas podem avaliar analiticamente a qualidade de um serviço prestado.

O modelo demonstra as influências das várias discrepâncias ocorridas na qualidade dos serviços divididas em dois segmentos distintos o contexto gerencial e o contexto do cliente.

Figura 2 - Modelo de GAP (SERVQUAL).



Fonte: Parasuraman et al. (1985).

Por conseguinte, temos:

- a. gap (1) - diferença entre a expectativa do cliente e a percepção da gerência sobre essas expectativas;
- b. gap (2) - diferença entre as percepções da gerência e os padrões de qualidade;
- c. gap (3) - diferença entre os padrões de qualidade e os serviços

- efetivamente prestados;
- d. gap (4) - diferença entre promessas anunciadas e o que realmente é oferecido;
 - e. gap (5) - resulta dos outros quatro gap, ou seja, a diferença entre as expectativas dos consumidores e a percepção da qualidade dos serviços oferecidos.

Porem, na visão de Cronin e Taylor (1992), a qualidade dos serviços é um construto abstrato e ilusório, sendo, dessa forma, de difícil mensuração. Existindo uma mistura entre a satisfação e a atitude na definição da qualidade de serviço proposta por Parasuraman et al. (1985).

Cronin e Taylor, ainda argumentam que a satisfação é um antecedente da qualidade do serviço prestado, e, após essa descoberta, esses autores testam um método alternativo de operacionalização da qualidade percebida de serviço, que se baseia unicamente no desempenho do serviço. Concluindo que a ferramenta SERVPERF pode ser melhor para medir a qualidade em serviço baseada no desempenho. Em outras palavras, o instrumento possibilita analisar o nível de satisfação dos clientes com o desempenho dos serviços oferecidos e não com o nível da qualidade percebida. Para o autor, a qualidade é conceituada mais como uma atitude do cliente com relação às dimensões da qualidade, e que não deve ser medida por meio das diferenças entre expectativa e desempenho, e sim somente como uma percepção de desempenho. Pois o que realmente interessa é o resultado, pois a expectativa de qualidade dos serviços não tem a mesma influência nas intenções de compra que a satisfação do cliente.

Como vantagens, Cronin e Taylor (1992) argumentam que o instrumento SERVPERF é mais sensível em retratar as variações de qualidade em relação às outras escalas testadas, com a vantagem adicional de reduzir o tamanho do instrumento de pesquisa.

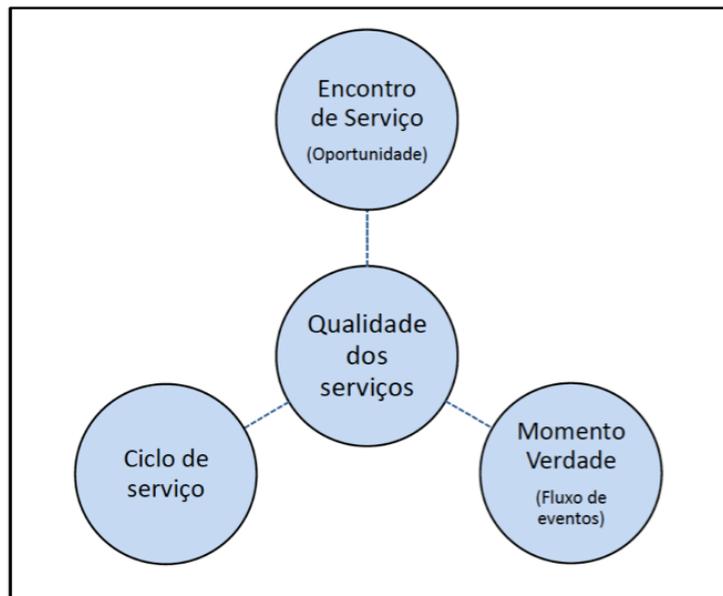
Do ponto de vista de Miguel e Salomi (2004), as escalas SERVPERF e SERVQUAL são viáveis para medir a qualidade do serviço, não sendo identificadas restrições quanto aos coeficientes de confiabilidade e validade, destacando vantagens no uso da escala SERVPERF em função do menor número de questões a serem respondidas pelos clientes, por utilizar apenas uma fase.

Esse cenário torna o instrumento estatisticamente mais confiável, pois a qualidade é avaliada em um único momento após a prestação do serviço, ou seja, a nota da avaliação é a própria percepção de desempenho impetrada pelos consumidores.

Loures (2009) alega que o modelo SERVQUAL fornece um “esqueleto” básico por meio do seu formato de expectativas e percepções que inclui sentenças para cada uma das cinco dimensões da qualidade de serviço. Esse “esqueleto” pode ser adaptado quando necessário e complementado para atender as necessidades de cada pesquisa.

Por outro lado, três conceitos são importantíssimos para a avaliação da qualidade dos serviços, como mostra a Figura 3.

Figura 3 - Aspectos da Qualidade dos Serviços



Fonte: Adaptação de Gronroos (1993) e Albrecht (1998).

Gronroos (1993) utiliza-se da seguinte argumentação, os encontros de serviço são verdadeiros “momentos de oportunidade”, para o prestador de serviço transmitir ao cliente a qualidade dos seus serviços. Para Albrecht (1998), o cliente ao receber um serviço passa por uma sequência de “momentos verdade” que pertence ao “Ciclo de Serviço”, definindo um fluxo contínuo de eventos pela qual o cliente passa na medida em que experimenta o serviço e tem contato com os aspectos utilizados na avaliação da qualidade. Na visão de Albrecht (1998), é durante um momento verdade do ciclo de serviço que o cliente entra em contato com qualquer aspecto relacionado ao serviço solicitado: atendentes, instalações físicas, sistemas, materiais, formulários e prestadores de serviços, etc. Portanto, as falhas na qualidade dos serviços ocorrem dentro de cada momento verdade, o que facilita sua identificação e posterior correção.

Dessa forma, percebe-se a necessidade de identificar o ciclo de serviço do setor em estudo, os aspectos relacionados a construção mental da avaliação na perspectiva de desempenho e que estejam alinhados ao método SERVPERF.

3.1 O CICLO DE SERVIÇO DO SETOR DE SUPORTE

O setor de suporte de infraestrutura de TI presta indispensável apoio às atividades oriundas dos departamentos acadêmicos e dos setores administrativos, reforçando sua posição de sustentáculo do parque computacional da Instituição.

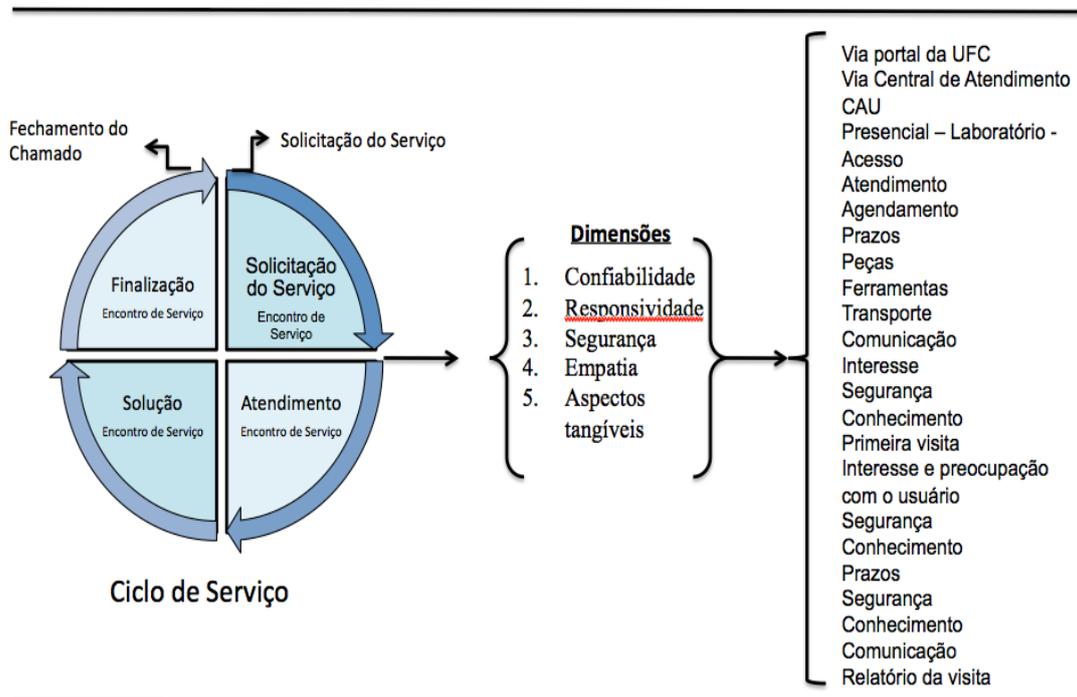
A principal atribuição do setor é oferecer suporte aos usuários da instituição quanto a:

- a) instalação de software básicos;

- b) instalação e manutenção em redes de computadores;
- c) instalação de periféricos;
- d) manutenção em hardware;
- e) manutenção em eletrônica (fontes, estabilizadores, No-Breaks, monitores);
- f) sistemas operacionais (Windows, Linux);

Assim, o Ciclo de Serviço do Setor em estudo foi elaborado com base no conceito de momento verdade do Ciclo de Serviço de Albrecht (1998), mapeando os aspectos envolvidos em cada momento verdade e em cada dimensão utilizada no método SERVPERF de Cronin e Taylor (1992), como mostra a Figura 4.

Figura 4 – Ciclo de Serviço do Setor de Suporte da UFC.



Fonte: Adaptação de Albrecht (1998).

Após a definição do Ciclo de Serviço do setor em estudo, o questionário inicial para pesquisa foi elaborado através de uma adaptação do método SERVPERF segundo as cinco dimensões da qualidade. Foram considerados apenas três aspectos para cada dimensão, diferentemente da versão original do método, com duas perguntas adicionais para caracterização desta pesquisa, como mostra a Tabela 1.

Tabela 1 - Questionário para Avaliação dos Serviços de Suporte

Itens	Aspectos
Aspectos Tangíveis	1/17 Os técnicos de suporte utilizam equipamentos modernos e adequados para realização dos serviços solicitados.
	2/17 O sistema de solicitação de serviços atende a todas as necessidades do usuário. Sendo fácil a sua utilização e claras as informações solicitadas.
	3/17 O relatório de atendimento do serviço solicitado tem fácil compreensão.
Confiabilidade	4/17 Os técnicos de suporte executam os serviços nos prazos prometidos.
	5/17 A solução para sua a solicitação é sempre dada na primeira visita.
	6/17 Os técnicos de suporte demonstram sincero interesse em resolver os problemas dos usuários.
Responsividade	7/17 Os técnicos de suporte se comunicam de forma clara, atendendo as suas necessidades de respostas.
	8/17 Os técnicos de suporte são rápidos na solução do problema.
	9/17 Sempre que solicitados os técnicos de suporte respondem as perguntas dos usuários.
Segurança	10/17 Você se sente seguro com o comportamento dos técnicos de suporte.
	11/17 O usuário se sente seguro quanto à realização dos serviços solicitados ao setor de suporte.
	12/17 Os técnicos de suporte possuem conhecimentos necessários para resolver as suas solicitações.
Empatia	13/17 Percebe-se claramente que o atendimento do setor de suporte é sempre realizado por um técnico que demonstra um atendimento individualizado, não dividindo o tempo com outras atividades.
	14/17 O horário de atendimento é conveniente para todos os usuários.
	15/17 O técnico de suporte se preocupa com os interesses dos usuários.
16/17	De uma forma geral, qual é o seu nível de satisfação com os serviços de suporte de TI? Muito insatisfeito Insatisfeito Satisfeito Muito satisfeito
17/17	Perfil do usuário? Técnico Administrativo Docente

Fonte: Elaborado pelo os autores.

Com objetivo de caracterizar a pesquisa quanto ao perfil do respondente e o nível de aceitação geral dos serviços realizados, foram adicionadas as perguntas 16/17 e 17/17.

4. APLICAÇÃO

A amostra dos elementos do instrumento de pesquisa foi calculada utilizando-se um método probabilístico estratificado, que conforme Malhotra (2007) consiste em dividir a população em estratos para depois escolher os elementos de cada

estrato por um processo aleatório. Assim, a amostra foi estratificada por mês de solicitação do serviço. A Tabela 2 mostra a estratificação realizada com os respectivos resultados para o cálculo da amostra.

Tabela 2 - Estratificação mensal de solicitação de serviços.

Mês	Total de Serviços	Usuários solicitantes	Amostra
Jan	119	80	67
Fev	242	114	89
Mar	274	143	105
Abr	284	163	115
Mai	375	161	114
Jun	154	97	78
Jul	175	112	87
Ago	130	77	65
Set	177	90	74
Out	182	111	86
Nov	228	112	87
Dez	97	59	52

Fonte: Elaborado pelo os autores (2016).

Para o calculo da amostra foi utilizada a equação (01) para amostras em populações finitas, Levin (1987), com margem de erro de 5 % e confiança de 95 %:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p) + e^2 \cdot (N - 1)} \quad (1)$$

Onde: n - amostra calculada;

N - População;

Z - variável normal padronizada associada ao nível de confiança;

P - verdadeira probabilidade do evento;

e - erro amostral.

A pesquisa foi iniciada no dia 06/01/2016 com o envio de 59 emails aos usuários respondentes. Representando assim o universo da pesquisa. No dia 19/01/2016 haviam sido respondidos 33 questionários. Nesta data foi realizado um reforço com um novo envio do convite de participação. No dia 02/02/2016 a pesquisa foi finalizada com 55 questionários respondidos, superando desta forma a amostra necessária (52) para validar o estrato.

Em seguida, os dados coletados foram operacionalizados para se atingir os resultados deste trabalho.

5 RESULTADOS

O processo de caracterização da amostra definiu o perfil dos usuários que utilizam os serviços de suporte de infraestrutura de TI na UFC, como mostra a Tabela 3.

Tabela 3 - Caracterização dos respondentes

Categoria	Frequência	Participação
Docentes	8	14,55%
Técnicos Administrativos	47	85,45%
Total	55	100,00%

Fonte: Elaborado pelo os autores.

Quanto ao Nível de Satisfação Geral, o resultado da pesquisa demonstra que a qualidade dos serviços oferecidos pelo setor de suporte é satisfatória para todas as categorias, pois apenas 8,31% dos respondentes manifestaram sua insatisfação com a qualidade dos serviços oferecidos. Por outro lado, 91,49% dos participantes demonstraram está satisfeitos com os resultados na oferta de serviços do setor analisado. O resultado geral é mostrado na Tabela 4.

Tabela 4 - Caracterização da pesquisa quanto ao Nível de Satisfação Geral

Nível de Satisfação	Docentes		Técnicos Administrativos	
	Frequência	Percentual	Frequência	Percentual
Muito Insatisfeito	0	0,00%	1	2,13%
Insatisfeito	0	0,00%	3	6,38%
Satisfeito	5	62,50%	31	65,96%
Muito Satisfeito	3	37,50%	12	25,53%
Total	8	100,00%	47	100,00%

Fonte: Elaborado pelo os autores.

A avaliação do grau de consistência entre as múltiplas medidas do construto foi calculada e classificada para todas as dimensões do método SERVPEF através do coeficiente alfa de Cronbach, como mostra a Tabela 5.

Tabela 5 - Confiabilidade do Instrumento de Pesquisa (SERVPERF)

Dimensão	Alfa de Cronbach	Classificação
Tangibilidade	0,76	Alta
Confiabilidade	0,65	Moderada
Responsividade	0,83	Muito alta
Segurança	0,85	Muito alta
Empatia	0,78	Alta

Fonte: Elaborado pelo os autores.

Na visão de Freitas e Rodrigues (2005), o coeficiente Alfa de Cronbach é admissível com valores acima de 0,6 e quanto maior for sua proximidade de 1, maior será sua confiabilidade, como mostra a Tabela 6. Portanto, os resultados encontrados estão dentro dos intervalos aceitáveis.

Tabela 6 - Interpretação da confiabilidade, Freitas e Rodrigues (2005).

Valor do (α)	Confiabilidade
$\alpha > 0,9$	Excelente
$0,8 < \alpha < 0,9$	Muito alta
$0,7 < \alpha < 0,8$	Alta
$0,6 < \alpha < 0,7$	Moderado
$0,5 < \alpha < 0,6$	Baixo
$\alpha < 0,5$	Muito baixo

Fonte: Elaborado pelo os autores.

Em seguida foram calculadas as médias de cada Aspecto (1 – 15) da escala SERVPERF e ordenadas como mostra a Tabela 7. Com os resultados foram identificados os níveis de prioridade das ações de correção de falhas definidas pelo setor.

Tabela 7 – Tabela de priorização das ações por aspecto analisado

Aspecto Analisado	Resultado
1/17. Os técnicos de suporte utilizam equipamentos modernos e adequados para realização dos serviços solicitados.	3,38
2/17. O sistema de solicitação de serviços atende a todas as necessidades do usuário. Sendo fácil a sua utilização e claras as informações solicitadas.	3,78
3/17. O relatório de atendimento do serviço realizado tem fácil compreensão.	3,96
6/17. O setor de suporte sempre informa quando os serviços são executados.	4,04
5/17. A solução para sua a solicitação é sempre dada na primeira visita.	4,05
4/17. Os técnicos de suporte executam os serviços nos prazos prometidos.	4,11
08/17. Os técnicos de suporte são rápidos na solução do problema.	4,13
15/17. O técnico de suporte se preocupa com os interesses dos usuários quanto ao uso da TI em suas tarefas diárias.	4,29
09/17. Sempre que solicitados, os técnicos de suporte respondem às perguntas dos usuários.	4,38
12/17. Os técnicos de suporte possuem conhecimentos necessários para resolver às suas solicitações.	4,38
11/17. O usuário se sente seguro quanto à realização dos serviços solicitados ao setor de suporte.	4,42
13/17. Percebe-se claramente que o atendimento do setor de suporte é sempre realizado por um técnico que demonstra um atendimento individualizado, não dividindo o tempo com outras atividades.	4,42
14/17. O horário de atendimento é conveniente.	4,44
07/17. Os técnicos de suporte se comunicam de forma simples e clara com os usuários.	4,49
10/17. Durante um atendimento o usuário se sente seguro com o comportamento dos técnicos de suporte.	4,51

Fonte: Elaborado pelo os autores.

6. CONCLUSÕES

Este estudo utilizou o método SERVPERF para mensuração da percepção de desempenho por parte dos usuários de um setor de serviços de Suporte de Infraestrutura de TI em uma Instituição Federal de Ensino Superior (IFES), mais especificamente, na Universidade Federal do Ceará (UFC). Portanto, este trabalho buscou identificar os usuários que efetivamente utilizam os serviços de suporte de TI para realização de uma avaliação dos serviços prestados. Utilizou uma abordagem exploratória com base em uma amostra estratificada por mês de solicitação dos serviços, onde para o mês de Dezembro de 2015, período escolhido para realização da pesquisa, 59 usuários foram selecionados. Ao final obteve-se 55 respondentes, o que representou 93,22 % do Universo da pesquisa. A percepção geral de desempenho da qualidade dos serviços avaliados apresentou uma média de 4,19 em uma escala de 1 a 5. A dimensão segurança apresentou o melhor desempenho com média de 4,44 enquanto que a dimensão tangibilidade apresentou a pior

avaliação com média de 3,71. A conclusão final deste trabalho é que o modelo SERVPERF escolhido atendeu às necessidades desta pesquisa, demonstrando ao final que os serviços oferecidos apresentam uma avaliação satisfatória na percepção dos usuários.

Referências

ALBRECHT, KARL. **Revolução nos Serviços – como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar seus clientes**. Livraria Pioneira Editora, 1998.

MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO, Secretaria de Gestão Pública. **Programa GESPÚBLICA, Modelo de Excelência em Gestão Pública**, Brasília; MP, SEGEP, 2014. Versão 1/2014.

BERVIAN, PEDRO A., CERVO, AMADO L., SILVA, ROBERTO. **Metodologia Científica**, 6ª Ed. São Paulo: Pearson, 2006. 176 p.

CRONIN, J.; TAYLOR, S. **Measuring service quality: A reexamination and extension**. Journal of Marketing, v. 56, n. 3, p. 55-68, 1992.

FREITAS, A. L. P.; RODRIGUES, S. G. **A avaliação da confiabilidade de questionários: uma análise utilizando o coeficiente alfa de Cronbach**. In: SIMPEP, 12., nov. 2005, Bauru, São Paulo.

GOUVEIA, LUIZ BORGES; RANITO, JOÃO VASCO. **Sistemas de Informações de Apoio à Gestão**. Porto: Editora Sociedade Portuguesa de Inovação, 2004.

GANGA, G. M. D. **Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) na Engenharia de Produção: uma guia prática de conteúdo e forma**. São Paulo: Atlas, 2012.

SILVA, EDNA LÚCIA, ESTELA MUSZKAT MENEZES. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4ª ed. rev. atual. – Florianópolis: UFSC, 2005.

a) GRÖNROOS, C. **Marketing: gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços: Marketing e Gestão**. 1ª Edição. São Paulo: Saraiva, 2001.

LEVIN, JACK. **Estatística Aplicada a Ciências Humanas**. 2ª Ed. São Paulo: Editora Harbra, 1987.

LOURES, C. A. S. **Razões para a ocorrência dos gaps de gestão da qualidade de serviço : estudo de caso numa organização de transporte metroviário**. 2009. Tese (Doutorado em Administração) – Universidade de São Paulo, Faculdade de Economia, Administração e Ciências Contábeis, São Paulo, 2009.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. 3ª ed., Porto Alegre: Bookman, 2007.

MIGUEL, P.A.C.; SALOMI, G.E. **Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços**.Prod. [on-line], v. 14, n. 1, p. 12-30, 2004.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML V. A.; BERRY L. L. **A conceptual model of services quality and its implication for future research**, Journal of Marketing, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.

TURBAN, EFRAIM. **Business Intelligence: um enfoque gerencial para a inteligência do negócio**. Porto Alegre: Bookman, 2009.

Quality assessment of IT support services in a IFES : A focused approach to performance measurement.

ABSTRACT: Propose a performance measurement model in search of quality assessment of the Information Technology Support Services (IT) in a Federal Higher Education Institution (IFES), more specifically, at the Federal University of Ceará (UFC), is to design the development of a management tool that considers the institution's objectives, performance, effectiveness of services offered and user satisfaction. A tool that can contribute to the assessment of internal processes, providing a clear vision for the manager responsible for IT infrastructure support area with respect to decisions to be taken in pursuit of their goals, thus subsidizing the decision making process, while strengthening the sector management. The use of IT resources in a IFES grows ever more quickly, thereby increasing its dependence to meet your organizational goals. The increase of this dependence demand higher quality IT support services requiring the use of a management capable of providing performance indicators system. The final conclusion of this work is that the SERVPERF model chosen meets the needs of this research, showing the end that the services offered have a satisfactory evaluation in the perception of users. With the results presented the manager responsible for providing services in the institution could trigger the dimensions improvement actions with worse performance, and seek to maintain the results satisfactory. In this scenario the quality perceived by users becomes essential to identify important factors that add value to services and to be monitored constantly.

KEY-WORDS: Performance , Quality , Evaluation.

Sobre o organizador

RUDY DE BARROS AHRENS Doutorando em Engenharia da Produção com linha de pesquisa em QV e QVT, Mestre em Engenharia de Produção pela UTFPR com linha de pesquisa em QV e QVT, mestre em Administração Estratégica com linha de pesquisa em máquinas agrícolas pela UNAM - Universidade Nacional de Misiones - Argentina , Revalidado pela UNB- Universidade de Brasília em 2013, especialização em Comportamento Organizacional pela Faculdade União e 3G Consultoria e graduado em Administração com ênfase análise de sistemas pelo Centro Universitário Campos de Andrade (2004). Atualmente é coordenador do curso de graduação em Administração e do curso de Pós- Graduação/MBA em Gestão Estratégica de Pessoas pela Faculdade Sagrada Família – FASF.

Sobre os autores

ALESSANDRA CARLA CEOLIN Professora da Universidade Federal Rural de Pernambuco; Membro do corpo docente do Programa de Pós-Graduação em Controladoria da Universidade Federal Rural de Pernambuco; Graduação em Ciência da Computação pela Universidade de Passo Fundo e em Administração pela Universidade Católica de Brasília; Mestrado em Ciência da Computação pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul; Doutorado em Agronegócios pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul; Pós-Doutorado em Agronegócios pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul; E-mail para contato: alessandra.acc@gmail.com

ALEXANDRE DE MELO ABICHT Consultor empresarial junto ao SEBRAE-RS. Coordenador do Curso de Administração e de Gestão Comercial da Faculdade CNEC Gravataí e Professor da Faculdade Dom Bosco de Porto Alegre; Doutorando em Design – PG-Design pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul; Mestre em Agronegócios pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul; Graduado em Administração de Empresas pela ULBRA-SM. E-mail para contato: alex.abicht@gmail.com

ALEXSANDRO PINTO RODRIGUES Graduação em Engenharia Química pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE; Mestrado em Engenharia de Produção e Sistemas pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR; E-mail para contato: alexsandro_pinto@yahoo.com.br

AMANDA PRISCILA DA SILVA Graduada em Administração pública pelo Centro Universitário Tabosa de Almeida ASCES UNITA. amanda-priscilla@hotmail.com

AMANDA RAFAELI VANDOSKI Administração - Faculdades Santa Cruz - Curitiba – PR

AMARILDO MAIA ROLIM Graduação em Sistemas de Informação pela Faculdade 7 de Setembro; Mestrado em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior (POLEDUC) pela Universidade Federal do Ceará - UFC; E-mail para contato: amarildo.rolim@sti.ufc.br

ANA PAULA LINDNER Graduação em Tecnologia em Processamento de Dados pelo Centro Federal de Educação Tecnológica Federal do Paraná - Unidade de Pato (2002); - Graduação em Administração pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná - Câmpus Pato Branco(2007); Pós-Graduação (Lato Sensu) em Gestão de Recursos Humanos (2010); Mestrado em Engenharia de Produção e Sistemas pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná - Câmpus Pato Branco

ANDRIELA BACKES RUOFF Graduação em Enfermagem pela Fundação Universidade Regional de Blumenau; Mestrado em Enfermagem pela Universidade Federal de Santa Catarina; Doutoranda em Enfermagem pela Universidade Federal de Santa

Catarina; Grupo de pesquisa: Laboratório de Pesquisa, Tecnologia e Inovação em Políticas e Gestão do Cuidado e da Educação de Enfermagem e Saúde (GEPADES); E-mail para contato: andriback@gmail.com

ARTHUR MICAEL ABRANTES ESTRELA Graduação em Administração pela Faculdade São Francisco da Paraíba; Arthur.micael7@gmail.com

BRUNA CARLA VOLTOLINI Professora substituta do Instituto Federal de Santa Catarina; Graduação em Enfermagem pela Universidade Federal de Santa Catarina; Grupo de pesquisa: Laboratório de Pesquisa, Tecnologia e Inovação em Políticas e Gestão do Cuidado e da Educação de Enfermagem e Saúde (GEPADES); E-mail para contato: brunacvoltlin@gmail.com

BRUNA MOURA BECK Graduação em Administração pela Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões – RS; bbec_08@hotmail.com

BRUNO SILVA ALENCAR Pós graduado em Gestão de Projetos, graduado em Engenharia de Produção e Matemática. Atualmente é empresário, auditor de qualidade e professor nos cursos de Administração e Engenharia de Produção na Faculdade Presidente Antônio Carlos de Conselheiro Lafaiete (MG). Leciona às disciplinas Planejamento e Controle da Produção, Engenharia da Qualidade, Gestão de projetos e Administração da Produção. Tem experiência profissional de 8 anos em empresas da área de prestação de serviços eletromecânicos em siderurgias e mineração; e possui mais de 5 anos de experiência na área de educação.

CAMILA AVOSANI ZAGO Professora da Faculdade de Administração e Ciências Contábeis (FACC) - Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ); Graduação em Administração pelo Centro Universitário Franciscano (UNIFRA); Mestrado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM); Doutorado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina. E-mail para contato: camila.avosani@gmail.com

CÁRBIO ALMEIDA WAQUED Professor Efetivo da Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC-GOIÁS; Membro do corpo docente do Programa de Pós-Graduação da Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC-GOIÁS; Graduação em Administração pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC-GOIÁS; Mestrado em Engenharia de Produção com ênfase em qualidade e produtividade pela UFSC; Membro do Núcleo de Pesquisa em Gestão e Negócios [\(NUPEN\)](#) da Pontifícia Universidade Católica de Goiás– PUC-GOIÁS; Coordenador da Incubadora de empresas da PUC GOIÁS. Bolsista Produtividade em Pesquisa pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás– PUC-GOIÁS; E-mail para contato: carbiowaqued@gmail.com

DENILSON COSTA DE CARVALHO Professor da Faculdade São Francisco da Paraíba; - Graduação em Administração pela Universidade Federal da Paraíba; Mestrado em

Engenharia de Produção pela Universidade Federal da Paraíba;
denilsonccarvalho@yahoo.com.br

DENISE LÚCIA MATEUS GOMES NEPOMUCENO Professora da Pontifícia Universidade Católica de Goiás; Membro do corpo docente do Programa de Pós-Graduação da Pontifícia Universidade Católica de Goiás. Graduação em Engenharia de Alimentos pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás. Mestrado em Ecologia e Produção Sustentável pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás; Grupo de pesquisa: Núcleo de Pesquisa em Gestão e Negócios (NUPEN); Bolsista Produtividade em Pesquisa pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás; E-mail para contato: deniselmgn@gmail.com

DIEGO FRAZATTO PEDROSO Mestrando em Ciência da Computação pela Universidade Federal de São Carlos (UFSCAR), Graduado em Segurança da Informação pela Faculdade de Tecnologia de Ourinhos (FATEC) e em Administração pela Faculdade Estácio de Sá de Ourinhos (FAESO), atuou por mais de 5 anos no ramo de consultorias empresarias pela LTC Lopes Treinamento e Consultoria. Atualmente trabalha para RNP em projetos relacionados a tecnologia da informação, com foco em redes de computadores e sistemas distribuídos.

EDVANDRA AUGUSTA MACHADO PEREIRA Possui graduação em Gestão Ambiental pelo Centro Universitário Internacional (2016). Atualmente é assistente em administração da Universidade Federal de Uberlândia.

ERICK BARROS NASCIMENTO Bacharel em Sistemas de Informação - FASETE (Faculdade Sete de Setembro). Especialista em Segurança de Rede de Computadores - FGF (Faculdade Integrada Grande Fortaleza); Mestrando em Ciências da Computação - UFS (Universidade Federal de Sergipe); Técnico da Informação - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia (IFBA Campus Paulo Afonso); Professor da Faculdade Sete de Setembro - FASETE (Faculdade Sete de Setembro). E-mail para contato: erick.nascimento@fasete.edu.br

ERIKA MALINOVSKI PEREIRA Administração - Faculdades Santa Cruz - Curitiba - PR

EZEQUIEL ALVES DE GODOI SODRÉ Graduado em Administração pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás; E-mail para contato: ezequiel.ags@gmail.com

FAGNER PEREIRA Professor Especialista Possui graduação em Engenharia Mecânica pela Universidade Presidente Antônio Carlos (2015) . Atualmente é SUPERVISOR ADMINISTRATIVO da Universidade Presidente Antônio Carlos.

FERNANDO CÉSAR DE LIMA Graduado em Administração Pública pelo Centro Universitário Tabosa de Almeida ASCES UNITA. fernandolima@asc.es.edu.br

FRANCISCO ROBERTO PINTO Professor da Universidade Estadual do Ceará (UECE); – Membro do corpo docente do Programa de Pós-Graduação em Administração

(PPGA - Mestrado e Doutorado) da Universidade Estadual do Ceará (UECE); Graduação em Administração e Licenciatura em Música pela Universidade Estadual do Ceará (UECE); Mestrado em Administração pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB); Doutorado em Administração pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB) e em Gestão de Empresas pela Universidade de Coimbra (UC). Pós Doutorado em Administração pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE); Grupo de pesquisa: Bem-estar e mal-estar nas organizações; Bem-Estar na UECE; Laboratório de Gestão de Pessoas e Sustentabilidade – GEPES; Desenvolvimento de Tecnologia para Implantação de Cidades Inteligentes no Semiárido Nordeste (projeto-piloto). E-mail para contato: roberto.pinto@uece.br

HANNAH MIRANDA MORAS Professora no Centro Universitário Tabosa de Almeida ASCES UNITA. hannahmorais@asc.es.edu.br

HELIOS MALEBRANCHE Professor da Faculdade de Administração e Ciências Contábeis (FACC) - Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ); Graduação em Engenharia Eletrônica e Engenharia de Telecomunicações pela Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio); Mestrado em Sistemas e Controles pela Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio); Doutorado em Sistemas e Controles pela Universidade Católica do Rio de Janeiro (PUC-Rio); E-mail para contato: heliosmalebranche@gmail.com

INGRID ANA DE MELO GABASSI Administração - Faculdades Santa Cruz - Curitiba - PR

IRENE REIS Professora da Pontifícia Universidade Católica de Goiás; Membro do corpo docente do Programa de Pós-Graduação da Pontifícia Universidade Católica de Goiás; Mestrado em Administração pela Universidade Unisinos – Universidade do Vale dos Sinos; Grupo de pesquisa: Núcleo de Pesquisa em Gestão e Negócios ([NUPEN](#)); Bolsista Produtividade em Pesquisa pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás; E-mail para contato: irenereis15@hotmail.com

ISABELA LAÍSE NOGARA Graduação em Administração pela Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões – RS; isanogara@hotmail.com

JACQUELINE DE ANDRADE Atualmente é secretária da Diretoria do Instituto de Ciências Sociais da Universidade Federal de Uberlândia. Tem experiência na área de Administração, com ênfase em Administração. Graduada em Administração pela UNIPAC.

JOSÉ ALEF DOS SANTOS PESSOA Graduação em Administração pela Faculdade São Francisco da Paraíba; alefpessoacz@gmail.com

JOSÉ RICARTE FEITOSA FILHO Graduação em Administração pela Faculdade São Francisco da Paraíba; Feitosa_adm@outlook.com

JOSENEY RODRIGUES DE QUEIROZ DANTAS (IN MEMORIAN) Professora da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN); Membro do corpo docente do Programa de Pós-Graduação em Planejamento e Dinâmicas Territoriais no Semiárido (PLANDITES) da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN); Graduação em Ciências Econômicas pela Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN); Mestrado em Economia Rural pela Universidade Federal de Campina Grande (UFCG); Doutorado em Ciências Sociais pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN); Grupo de pesquisa: Grupo de Estudos e Pesquisas em Economia, Cultura e Território (GEPECT); Núcleo de estudos em Geografia Agrária e Regional (NUGAR); Espacialidades Econômicas e Desenvolvimento Regional e Urbano, do Departamento de Economia da URCA. Coordenadora do Núcleo de Extensão em Desenvolvimento Territorial (NEDET) no Território do Alto Oeste Potiguar. Bolsista Produtividade em Pesquisa pelo CNPq.

JULIANA CARVALHO DE SOUSA Professora da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA); Graduação em Administração pela Universidade Federal Rural do Semi-Árido (UFERSA); Mestrado em Administração pela Universidade Estadual do Ceará (UECE); Grupo de pesquisa: Psicodinâmica do Trabalho; Gestão de Pessoas; e Bem-Estar na UECE; E-mail para contato: juli.cs1009@gmail.com

JUSSARA DE FÁTIMA DE OLIVEIRA Administração - Faculdades Santa Cruz - Curitiba - PR

JUSSARA FERNANDES LEITE Possui mestrado em Administração, graduação em Administração de Empresa, Matemática e Engenharia de Produção. Atualmente, é Professora de Empreendedorismo, Gestão de Custos e Preços, Gestão de Processo e Projeto de Pesquisa e Coordenadora do Curso de Administração e Engenharia de Produção da Faculdade Presidente Antônio Carlos de Conselheiro Lafaiete (MG). Tem experiência profissional de 12 anos em empresas da área de reflorestamento e carvão vegetal, e de mineração; e possui mais de 15 anos de experiência na área de educação.

LARISSA DA SILVA FERREIRA ALVES Doutora em Geografia pela Universidade Federal do Ceará (UFC) (2013), Mestre em Geografia (2009), Especialista em Geoprocessamento e Cartografia Digital (2009) e Graduada em Geografia - Licenciatura (2006) pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN. É Professora Adjunta IV (D.E.) do Departamento de Geografia e Coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Planejamento e Dinâmicas Territoriais no Semiárido (PLANDITES) da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte, (UERN), Campus de Pau dos Ferros. Tem experiência na área de Geografia e Planejamento Urbano-Regional, atuando principalmente nos seguintes temas: culturas de ordenamento territorial, turismo, políticas públicas e análise regional, semiárido.

LÍDIA DE PAULA PESSOA Possui pós graduação em gestão de Logística empresarial, graduação em Engenharia de Produção e pós graduanda em engenharia de

Segurança do trabalho. Atualmente, é Professora da rede Estadual de Ensino e Professora de Engenharia do Produto I, Metodologia, Laboratório de Química, Gestão Ambiental, Gerência de Serviços e Organização Industrial e Gestão tecnológica da Faculdade Presidente Antônio Carlos de Barão de Cocais (MG). Tem experiência profissional de 13 anos em empresas do ramo comercial e logístico; possui mais de 5 anos de experiência na área de educação.

LILIA PATRÍCIA DE SOUZA MELO Graduação em Administração Pública pela Universidade Federal Rural de Pernambuco. E-mail: liliapatism@gmail.com

LOURIVAL DE FREITAS Universidade Federal de Uberlândia

LUCAS GABRIEL BEZERRA LIMA Graduando em Administração pela FASETE (Faculdade Sete de Setembro); - Membro do NPA - Núcleo de Pesquisa em Administração; Projeto de Pesquisa: Mapeamento do Hábito de Consumo em Paulo Afonso - BA; E-mail para contato: lucas_g_12@hotmail.com

LÚCIA APARECIDA DE MORAES ABRANTES Professora Efetiva da Pontifícia Universidade Católica de Goiás - PUC-GOIÁS; Membro do corpo docente e coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Gestão de Varejo, Franquia e E-commerce da Pontifícia Universidade Católica de Goiás - PUC-GOIÁS; Graduada em Administração pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás - PUC-GOIÁS; Mestrado em Administração - Área de concentração: organizações e competitividade pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS; Membro do Núcleo de Pesquisa em Gestão e Negócios [\(NUPEN\)](#) da Pontifícia Universidade Católica de Goiás - PUC-GOIÁS; Bolsista Produtividade em Pesquisa pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás - PUC-GOIÁS; E-mail para contato: luciamabrantest@hotmail.com

LUCIANO JOSÉ VIEIRA FRANCO Mestre em Educação e Sociedade pela Universidade Presidente Antônio Carlos (2008). Graduado em Engenharia de Operação Mecânica pela Universidade Federal de São João Del-Rei (1978), graduado em engenharia Civil pela Escola de Engenharia Kennedy (1981). Pós graduado em Engenharia de Segurança do Trabalho pela FUMEC/FUNDACENTRO (1980), Pós graduado em Engenharia Econômica pela Fundação Don Cabral (1986), Pós graduado em Higiene Ocupacional pela Faculdade de Ciências Médicas BH (2000). Atualmente é coordenador e professor dos cursos de Engenharia de Segurança do Trabalho e Engenharia Mecânica da Faculdade Presidente Antônio Carlos de Conselheiro Lafaiete, Coordenador e professor do curso de Engenharia de Produção da Faculdade Presidente Antônio Carlos de Barão de Cocais.

MARCIO LUIZ FERNANDES Graduação em Administração Pública pela Universidade Estadual do Centro-Oeste - UNICENTRO; Mestrado em Engenharia de Produção e Sistemas pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR

MARIA DAS CANDEIAS SILVEIRA DE MORAIS Graduação em Administração pela

Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN); Graduação em Letras (língua inglesa) pela Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN); Especialização em Educação Ambiental pela Universidade Castelo Branco (UCB); Especialização em Letras (língua inglesa) pela Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN); Mestranda em Planejamento Urbano e Regional pela Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN); Grupos de pesquisa: Grupo de Estudos e Pesquisas em Economia, Cultura e Território (GEPECT); Núcleo de Estudos de Geografia Agrária e Regional - (NuGAR), (UERN); Bolsista pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES); E-mail para contato: candeiasmorais.ce@gmail.com.

MARIA IVANIA ALMEIDA GOMES PORTO Professora no Centro Universitário Tabosa de Almeida ASCES UNITA. ivaniaporto@asc.es.edu.br

MAXWEEL VERAS RODRIGUES Professor da Universidade Federal do Ceará - UFC; Membro do corpo docente do Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior (Poeduc) da Universidade Federal do Ceará (UFC); Graduação em Administração de Empresas pela Universidade Federal do Ceará (UFC); Mestrado em Administração pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB); Doutorado em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

MICHELLE FERNANDA FAITA RODRIGUES Graduação em Engenharia Química pela Universidade Estadual do Oeste do Paraná - UNIOESTE; Mestrado em Engenharia Química em Processos Químicos e Informática pela Universidade Estadual de Campinas - UNICAMP; - Doutorado em Agronomia na área de Produção Vegetal pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR; E-mail para contato: michelleffrodrigues@gmail.com

NÁDYA REGINA BILIBIO ANTONELLO Professora na Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões Santo Ângelo, RS; Graduação em Administração pela PUC-RS; Mestrado em Engenharia de Produção pela UFSM – RS; nadya@san.uri.br

NATHANA ROBERTA DAL MASO MILAN Graduação em Arquitetura e Urbanismo pela Universidade Paranaense; Pós-Graduação em Planejamento Urbano e Gestão de Cidades pela Universidade Cândido Mendes; Arquiteta e Urbanista na Universidade Tecnológica Federal do Paraná

NAYRA KARINNE BERNARDES DE MENEZES Professora Efetiva da Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC-GOIÁS; Membro do corpo docente do Programa de Pós-Graduação da Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC-GOIÁS; Graduação em Administração pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC-GOIÁS; Mestrado em Administração - Área de concentração: organizações e competitividade pela Universidade do Vale do Rio dos Sinos - UNISINOS; Doutoranda em Psicologia pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás– PUC-GOIÁS; Membro do

Núcleo de Pesquisa em Gestão e Negócios (NUPEN) da Pontifícia Universidade Católica de Goiás– PUC-GOIÁS; Bolsista Produtividade em Pesquisa pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás– PUC-GOIÁS; E-mail para contato: nayrakarinne@hotmail.com

NICEMARA CARDOSO SILVA Possui graduação em Filosofia pela Universidade Federal de Uberlândia(2006), especialização em Gestão Pública pela Universidade Federal de Uberlândia - EaD(2012) e mestrado em Administração pela Universidade Federal de Uberlândia(2015). Atualmente é Assistente em Administração da Universidade Federal de Uberlândia. Tem experiência na área de Administração. Atuando principalmente nos seguintes temas:mulheres negras, interseccionalidade, triple jeopardy

NUBIA JULIANA PORTO Aluna de graduação em Administração da Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC-GOIÁS; Graduada em Administração pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC-GOIÁS; E-mail para contato: nubiaporto_adm@hotmail.com

ORLINDA DE FÁTIMA CÉZAR SILVA Graduação em Gestão de Processos Gerenciais pela UNIFRA – RSRAUL; orlindaf@hotmail.com

OSMAR APARECIDO MACHADO Doutor na área de Sistemas Digitais pela Escola Politécnica da Universidade de São Paulo - USP/SP; Mestre em Educação pela Universidade Estadual de Londrina - UEL/PR; Especialista em Sistemas de Informação pela Universidade Federal de São Carlos UFSCar/SP; e Graduado em Administração pela Universidade de Marília – Unimar/SP. Atua a mais de 20 anos em projetos de gestão e Tecnologia da Informação. É professor universitário desde 1997, lecionando em cursos de graduação e pós-graduação nas áreas de tecnologia da informação, administração/gestão e recursos humanos. Atua como Coach pessoal e profissional, formado pela Sociedade Brasileira de Coaching.

OSNEI FRANCISCO ALVES Doutorando em Administração - UNAM - Universidade Nacional de Misiones; Mestre em Desenvolvimento de Tecnologia - Instituto LACTEC; Administração - Faculdades Santa Cruz; Ciências Contábeis - Centro Universitário Claretiano. E-mail: consultorosnei@gmail.com

PAULO RICARDO COSME BEZERRA Professor Doutor do Curso de Administração da Universidade Potiguar – UNP; Graduação em Estatística na UFRN – Universidade Federal do Rio Grande do Norte; Graduação em Administração e Marketing na UnP – Universidade Potiguar; Doutorado no Programa de Pós-graduação em Ciência e Engenharia do Petróleo – PPGCEP, da UFRN. E-mail: paulorbezerra@gmail.com

RAFAELA GOMES DA SILVA Graduação em Administração pela Faculdade Estácio do Ceará (FIC). Mestrado em Administração pela Universidade Estadual do Ceará (UECE); Grupo de pesquisa: psicodinâmica do trabalho. E-mail para contato:

rafaela.gomes@uece.br

RAUL ROTONDANO ASTIGARRAGA Graduação em Administração pelo Centro Universitário de Brasília (UniCEUB); E-mail para contato: raul.astigarraga@hotmail.com

RENATO LUIS CARPENEDO Graduação em Administração Pública pela Universidade Estadual do Centro-Oeste – UNICENTRO

RHAUL JARDEL DUARTE CAVALCANTE Graduando em Administração pela Faculdade São Francisco da Paraíba; Delcavalcante13@gmail.com

ROBSON SANCHES Possui 9 anos de experiência como Docente, membro do Colegiado da Estácio de Sá e Conteudista Estácio com Artigos Publicados no Rio de Janeiro, o Professor/Escritor/Pesquisador/Consultor Empresarial Robson Sanches CRA-SP 113.130 (Conselho Regional de Administração) Homologado pelo Conselho Federal de Administração e ANCINE Nº 21.351 (Agência Nacional de Cinema) Ator/Diretor e Produtor de Filmes. Tem Graduação em Administração de Marketing e Recursos Humanos pela Estácio de Sá, cursou MBA em Marketing na FGV - Fundação Getúlio Vargas, foi Sócio/Diretor no ramo de Eletroeletrônicos com 16 anos de experiência profissional em comércio atacadista e varejista.

SELMA REGINA DE ANDRADE Professor da Universidade Federal de Santa Catarina; Professora do Programa de Pós-Graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Santa Catarina; Docente do Curso de Especialização em Gestão em Saúde, integrante do Programa Nacional de Administração Pública, da Universidade Aberta do Brasil (UAB); Graduação em Enfermagem pela Universidade Federal de Santa Catarina; Mestrado em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina; Doutorado em Enfermagem pela Universidade Federal de Santa Catarina; Grupo de pesquisa: Laboratório de Pesquisa, Tecnologia e Inovação em Políticas e Gestão do Cuidado e da Educação de Enfermagem e Saúde (GEPADES); E-mail para contato: selma.regina@ufsc.br

SIDNEIA MAIA DE OLIVEIRA REGO Professora da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN); Membro do corpo docente do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública da Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN); Graduação em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN); Especialização em Gestão Pública Municipal pela UFRN; Especialização em Desenvolvimento Regional e Planejamento Territorial pela UERN; Mestrado em Gestão de Organizações Aprendentes pela UFPB.

TALITA PICCOLI Graduação em Enfermagem pela Fundação Universidade Regional de Blumenau; Mestrado em Enfermagem pela Universidade Federal de Santa Catarina; Doutoranda em Enfermagem pela Universidade Federal de Santa Catarina; Grupo de pesquisa: Laboratório de Pesquisa, Tecnologia e Inovação em Políticas e

Gestão do Cuidado e da Educação de Enfermagem e Saúde (GEPADES); Bolsista Produtividade em Pesquisa pela Fundação Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES); E-mail para contato: talitapiccoli@gmail.com

TATIANE REGINA PETRILLO PIRES DE ARAÚJO Graduação em Administração; Professor do Centro Universitário de Brasília (UniCEUB); Pós-Graduação em pela Universidade Católica de Brasília em Gestão de Pessoas; Mestrado em pela Universidade Católica de Brasília em Psicologia; Doutorado pela Universidade Católica de Brasília em Psicologia; Grupo de Pesquisa: Inovação no UniCEUB. E-mail para contato: tatiane.araujo@uniceub.br

TEREZA CRISTINA PINHEIRO DE LIMA Professora Efetiva da Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC-GOIÁS; Membro do corpo docente do Programa de Pós-Graduação da Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC-GOIÁS; Graduada em Psicologia pela Universidade Católica de Goiás; Mestrado em Educação pela Universidade Federal de Goiás; Doutorado em Educação pela Universidade Federal de Goiás; Coordenadora do Núcleo de Pesquisa em Gestão e Negócios [\(NUPEN\) da Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC-GOIÁS](#); Bolsista Produtividade em Pesquisa pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás – PUC-GOIÁS.; E-mail para contato: tekinha.adm@gmail.com

THAÍS LOPES DE SOUSA ALVES: Mestranda em Administração pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB), Especialista em Gestão de Pessoas pelo Centro Universitário de João Pessoa (Unipê), Bacharela em Administração pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB).

THIAGO MARQUES Possui graduação em Odontologia pela Universidade Federal de Uberlândia (2005). Atualmente é Assistente em Administração na Universidade Federal de Uberlândia. Graduando em Direito na Universidade Federal de Uberlândia.