

SUMÁRIO

ARTIGOS

- 04 A INFLUÊNCIA DOS SERVIÇOS AO CLIENTE NO MARKETING DE RELACIONAMENTO: UM ESTUDO NO VAREJO DE AUTOSSERVIÇO**
ALINE MARA MEURER | VERNER LUIS ANTONI | JANINE FLEITH DE MEDEIROS
- 25 BUROCRACIA: ENFOQUES DA PRODUÇÃO CIENTÍFICA NACIONAL NO CAMPO DA ADMINISTRAÇÃO**
ERIK PERSSON | JADIR ADEMAR DAS CHAGAS | CRISTINA BRINGHENTI | LUIS MORETTO NETO
- 51 CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL: ALTERNATIVAS POSSÍVEIS**
HELDER DE SOUZA AGUIAR | ADRIANA MAROTTI DE MELLO | PAULO TROMBONI DE SOUZA NASCIMENTO
- 69 EU TAMBÉM SOU CONSUMIDOR: PESSOAS COM DEFICIÊNCIA FÍSICA NO VAREJO HIPERMERCADISTA DA CIDADE DE JOÃO PESSOA (PB)**
RAYANE FERNANDES MANO | NELSIO RODRIGUES DE ABREU | JEFFERSON OLIVEIRA DA SILVA

CASOS PARA ENSINO

- 84 INIMIGO NA TRINCHEIRA: CONFLITO E RESISTÊNCIA A MUDANÇAS NA UNIVERSIDADE INTERNACIONAL DO SUL**
LEONARDO ROTH | ANDRÉ MAURO SANTOS DE ESPÍNDOLA | PELAYO MUNHOZ OLEA | SYLVIA MARIA AZEVEDO ROECHE