

SUMÁRIO

Editorial

Nadi Helena Presser, Eli Lopes da Silva 04

Artigos

GESTÃO DE SERVIÇOS: A PERCEPÇÃO DO USUÁRIO QUANTO AOS SERVIÇOS PRESTADOS NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO DE UMA COOPERATIVA DE CRÉDITO
Washington Moreira Cavalcanti, Adriano Teles Fonseca 05-16

A ESTRUTURA DO SISTEMA PÚBLICO DE ESCRITURAÇÃO DIGITAL (SPED): um estudo das novas obrigações
Suzete Antonieta Lizote, Diego Menin Mariot 17-25

ANÁLISE DO TEMA GESTÃO ESTRATÉGICA NAS PEQUENAS EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS: uma revisão bibliográfica
Andréa Simone Machiavelli Pontes 26-32

O PAPEL DA TECNOLOGIA NA CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO
Max Cirino de Mattos 33-39

A PROPOSTA DE SIMPLIFICAR AS OBRIGAÇÕES DO CONTRIBUINTE E AS MUDANÇAS DO SISTEMA TRIBUTÁRIO VIGENTE
Nardéli Alves, Luana Ramos Figueiredo Petri, Sérgio Murilo Petri 40-52

UMA INVESTIGAÇÃO SOBRE O PERFIL DA CATEGORIA COMERCIAL VAREJISTA: reflexões sobre o processo de gestão de pessoas
Christiane Fabíola Momm, Hannelore Nehring, Patrícia Monteiro Gorni, Fábio Carlos Machado 53-65

COMBINING ITIL, COBIT AND ISO/IEC 27002 FOR STRUCTURING COMPREHENSIVE INFORMATION TECHNOLOGY FOR MANAGEMENT IN ORGANIZATIONS
Maico Gehrmann 66-77

OS EFEITOS DA NOVA GESTÃO PÚBLICA NA PRODUÇÃO DE CONHECIMENTO CIENTÍFICO
Dalva Magro, Marli Dias de Souza Pinto 78-89

Relatos de Pesquisa

O USO DO COMÉRCIO ELETRÔNICO PELOS PROFESSORES, FUNCIONÁRIOS E ALUNOS DA FACULDADE DE TECNOLOGIA SENAC DE SÃO MIGUEL DO OESTE
Josiane Romancini, Cassiane Regina Hanauer 90-100

ANÁLISE DO PERFIL DE GESTÃO EM EMPRESAS DE COMÉRCIO E SERVIÇOS DA MICRORREGIÃO DO VALE DO ITAPOCU
Einstein Randal Pereira Gomes, Jonas de Medeiros, Jucelaini Pötter, Camila de Cássia Silva Cristiano, Jackyane Marquardt, José Renato do Amaral, Juliete Dolzan 101-113