AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS EGRESSOS DO CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM LOGÍSTICA E OPERAÇÕES: um estudo de caso em uma instituição federal de ensino

ASSESSMENT OF THE DEGREE OF SATISFACTION OF GRADUATES IN THE LOGISTICS AND OPERATIONS SPECIALIZATION COURSE: a case study in a federal education institution

Laércio de Jesus Barros[1]

RESUMO

Essa pesquisa avaliou o grau de satisfação, na perspectiva de um grupo de 28 egressos do curso de Pós-graduação em Logística e Operações numa instituição de Ensino Pública Federal, concluintes em 2020. O questionário *on-line,* composto por 25 questões distribuídas em cinco blocos, foi divulgado no grupo dos egressos em redes sociais, e enviado para o e-mail. Utilizamos uma pesquisa do tipo survey com escala *Likert* de 5 pontos, para produzir descrições quantitativas. A análise dos resultados foi por meio do *Ranking* Médio (RM) dos itens *Likert* dentro de cada categoria. Os resultados evidenciam que grande parte dos informantes aprova a atuação dos professores, considera satisfatório o grau de interesse do aluno, avalia positivamente o *nível* de exigência do curso, e deixa claro que a organização do curso foi bem elaborada. Diante dessa descoberta ressaltamos o importante papel que o curso de Especialização em Logística e Operações, vem cumprindo no município onde se encontra situado, possibilitando a atuação de novos profissionais no mercado de trabalho, com formação específica e bastante satisfatória, na percepção dos egressos.

Palavras-chave: Avaliação. Logística. Grau de satisfação. Estudo de egressos.

ABSTRACT

This survey assessed the degree of satisfaction, from the perspective of a group of 28 graduates from the Postgraduate course in Logistics and Operations at a Federal Public Education institution, completed in 2020. The online questionnaire, composed of 25 questions distributed in five blocks, was published in the group of graduates on social networks, and sent to the email of most of them. We used a survey type survey with a 5-point Likert scale to produce quantitative descriptions. The results were analyzed by means of the Average Ranking (RM) of the Likert items within each category. The results show that a large part of the informants approves the performance of the teachers, considers the degree of interest of the student to be satisfactory, positively evaluates the level of demand for the course, and makes it clear that the Organization of the course was well designed. In view of this discovery, we emphasize the important role that the Specialization course in Logistics and Operations has been fulfilling in the municipality where it is located, enabling the performance of new professionals in the labor market, with specific and quite satisfactory training, in the perception of the graduates.

Keywords: Logistics. Degree of satisfaction. Study of graduates.

[1] Estudante de Pós-graduação no Instituto Federal de São Paulo - Campus: Suzano – São Paulo – Brasil. E-mail: laio_2005@yahoo.com.br

Data de submissão do artigo: 30/06/2021.
Data de aprovação do artigo: 01/09/2021.
DOI: 10.33635/sitefa.v4i1.185

1 INTRODUÇÃO

Para Araújo Nunes e Lucindo (2018), a instituição de ensino precisa conhecer o grau de satisfação dos alunos, a fim de entender quais são as peculiaridades e as dificuldades enfrentadas no processo educacional, e a partir dessas informações tomar decisões no sentido de aperfeiçoar cada vez mais sua proposta de ensino.

As autoras afirmam que:

> O papel da universidade, enquanto instituição de ensino, de acordo com Veiga et al. (1998), é estar atenta à satisfação dos alunos em relação à instituição e ao que ela oferta em termos educacionais, revendo e aperfeiçoando a qualidade dos serviços, das estruturas e das relações estabelecidas em seu interior (ARAUJO; NUNES; LUCINDO, 2018, p. 247).

Mainardes e Domingues (2010) definem que o grau de satisfação do estudante está relacionado ao resultado global obtido com a experiência educacional em todas as suas facetas. Os autores concluem que a satisfação de estudantes é influenciada por duas grandes características do desempenho da IES: o intelectual (envolvimento do aluno com os docentes, administradores e outros estudantes, e ensino efetivo), e pelo grau de preparação do estudante para sua carreira profissional.

Na concepção dos autores:

> A satisfação com a experiência educacional, para um aluno do ensino superior, passa não só pela forma como a universidade presta o serviço, mas também pela percepção dele sobre o resultado final desse mesmo serviço (MAINARDES; DOMINGUES, 2010 p.80).

Lanzer (2008 *apud* MAINARDES; DOMINGUES, 2010, p.80), comenta que:

> IES que busca ser reconhecida como uma instituição de referência, percebida pela qualidade de suas ações e resultados, tem na satisfação de seus clientes internos (alunos) e externos (sociedade) um dos seus principais valores.

Nesse mesmo sentido, o autor afirma que:

> Na gestão da IES, permanecem como direções estratégicas a gestão integrada visando à qualidade e aos resultados; colaboradores competentes, comprometidos, inovadores e satisfeitos; e ensino, pesquisa e extensão com qualidade e resultados conhecidos (LANZER 2004 *apud* MAINARDES; DOMINGUES, 2010, p.80)

Os autores concluem que no desenvolvimento do sistema de produção e na definição dos padrões de qualidade, as universidades têm que focar na satisfação de seus estudantes. Se elas não derem atenção a esse quesito, o resultado implicará nos altos índices de inadimplência e evasão (MAINARDES; DOMINGUES, 2010).

Dentro desse contexto, o presente artigo tem por objetivo apresentar as percepções e o grau de satisfação dos egressos do curso de Especialização em Logística e Operações numa Instituição de Ensino Pública Federal. Os informantes da pesquisa fazem parte dos grupos de formandos em 2020. Adotamos nesta investigação uma abordagem qualitativa-quantitativa, que fez uso dos procedimentos de pesquisa bibliográfica e pesquisa de campo.

Na coleta de dados, o instrumento utilizado foi um questionário *on-line,* desenvolvido no sistema Google Docs, enviado por mensagens em grupos de watshapp. O questionário, contendo 25 questões fechadas, tomou como base os construtos: Envolvimento do professor; Interesse do aluno; Interação professor-aluno; Exigência do curso e Organização do curso, apresentados nos modelos de Paswan e Young (2002 *apud* GOMES; DAGOSTINI; CUNHA, 2013).

O estudo está dividido em cinco partes, incluindo esta parte introdutória. O segundo tópico versa sobre o Ensino de Logística na realidade brasileira. Posteriormente, é detalhado o método utilizado para a realização da pesquisa empírica e no quarto tópico são apresentados os resultados. Por fim, são apresentadas as considerações finais do estudo.

2 ENSINO DA LOGÍSTICA NO BRASIL

A partir da década de 1990, os efeitos de um mundo globalizado, levaram o Brasil a passar por um período de abertura em sua economia. Dentro desse contexto, surgiu uma concorrência entre produtos importados e nacionais (GANGA; SANTOS; MUSSETTI, 2003). Nesse cenário, criou-se a necessidade de explorar no Brasil a formação de profissionais na área de logística. Gerorges e Seydell (2008), constatam que as universidades, ao perceberem que a logística, tornou-se uma estratégia para as empresas, e que seria uma área fortemente requisitada pelo mercado, passaram a oferecer cursos voltados a essa temática.

2.1 Curso Técnico em Logística

O curso Técnico em Logística forma profissionais especializados em atividades de transporte, armazenamento, distribuição de produtos e mercadorias. Devido ao fato de ser um formador de profissionais para o Mercado de Trabalho (CONTADOR JÚNIOR; LIMA JÚNIOR, 2019).

Dentro desse panorama, compreendendo as necessidades do mercado, o MEC, visando a organizar e orientar a oferta de cursos técnicos, cria o Catálogo Nacional de Cursos Técnicos (CNCT), que é um referencial normativo específico para subsidiar o planejamento dos cursos de educação profissional técnica de nível médio, incluindo as possibilidades de saídas intermediárias com certificações em qualificações profissionais (BRASIL, 2008).

De acordo com o CNCT (2020), o perfil de competências esperadas ao profissional de Técnico em Logística, é:

> O Técnico em Logística será habilitado para: - Auxiliar no planejamento, operacionalização e controle da cadeia produtiva e seu fluxo logístico. - Executar procedimentos relacionados a suprimentos, produção, recebimento, armazenagem e distribuição de produtos, fazendo uso das tecnologias de informação e comunicação. - Identificar agentes da cadeia de suprimentos. - Elaborar relatórios operacionais para tomada de decisões (BRASIL, 2020).

Ainda segundo o documento para atuar como Técnico em Logística, são fundamentais:

> - Conhecimentos e saberes relacionados à área operacional, de produção e de prestação de serviços das organizações, de modo a atuar em conformidade com as legislações e diretrizes de conduta, como também com as normas de saúde e segurança do trabalho.
> - Atuação de forma proativa na resolução de situações-problema do mundo do trabalho, desenvolvendo competências socioemocionais e atributos comportamentais relacionados à sustentabilidade e ao trabalho colaborativo (BRASIL, 2020).

2.2 **Curso superior de Tecnologia em Logística**

Para Contador Júnior e Lima Júnior (2019), O curso Tecnólogo em Logística tem dois objetivos principais: formar profissionais capazes de fazer um atendimento à clientela de forma "ágil e eficiente", além de, "identificar as ferramentas apropriadas para cada etapa da cadeia de suprimentos" e finalmente "saber de que forma armazenar os produtos até que seja entregue ao consumidor final" (CONTADOR JÚNIOR; LIMA JÚNIOR, 2019, p. 8).

Dentro desse contexto, o art. 6º da Portaria nº 214, de 22 de junho de 2012, define que a prova do Enade 2012, no Componente Específico do Curso Superior de Tecnologia em Logística, avaliará se o estudante desenvolveu, no processo de formação, as seguintes competências:

> I - Planejar, desenvolver e gerenciar sistemas logísticos de administração de materiais de qualquer natureza e gestão de redes de distribuição e unidades logísticas;
> II - Utilizar as atuais ferramentas de tecnologia de informação e os princípios da logística para agregar ou adicionar valor ao produto ou serviços e soluções ao cliente;
> III - Conhecer os conceitos básicos da legislação aplicada à logística;
> IV - Estabelecer processos de compras e seleção de fornecedores, além de negociar padrões de recebimento;
> V - Organizar e controlar as operações de armazenamento, movimentação, transporte e embalagem; VI - Controlar recursos financeiros vinculados às operações logísticas e do inventário;
> VII - Gerenciar a cadeia de suprimentos com visão sistêmica e estratégica sobre as etapas do processo;
> VIII - Implantar soluções alternativas e inovadoras para otimizar e racionalizar os processos logísticos que promovam a qualidade e o aperfeiçoamento contínuo dos recursos humanos e tecnológicos (BRASIL, 2012).

Contador Júnior e Lima Júnior (2019, p. 9) afirmam que: "o Tecnólogo em Logística precisa ter capacidades de organização, negociação e comunicação". De acordo com os autores os profissionais precisam desenvolver algumas habilidades essenciais que os capacitem a desenvolver suas atividades com eficiência, conforme descrito no Quadro 1, a seguir:

Quadro 1 - Habilidades essenciais do Tecnólogo em Logística

Habilidades	Descrição
Conhecimento prático e teórico	Capacitação e Embasamento Teórico
Liderança	Extrair o melhor da equipe
Raciocínio Lógico	Familiaridade com números, planilhas, pesquisas e dados
Flexibilidade	Funções em áreas específicas – armazenagem – distribuição - transporte
Tecnologia	Conhecer ferramentas como: ERP – WMS - TMS

Relacionamento	Com colaboradores de diferentes setores da organização
Capacidade de Adaptação	Ambiente dinâmico
Planejamento	Planejar o trabalho com base nos processos de cada setor envolvido na cadeia cliente-fornecedor
Trabalhar sobre pressão	Respostas rápidas para questões cotidianas
Visão Estratégica	Avaliar os pontos positivos e negativos, do próprio negócio e dos concorrentes
Fluência em inglês	Em nível instrumental
Visão geral	Operar em processos do Mercado Internacional
Dinamismo	Enfrentar situações inesperadas e imprevistas
Habilidade de Comunicação	Importante para a Logística
Proatividade	O desenvolvimento da logística e o aumento de sua importância na participação dos resultados da empresa é cada vez maior

Fonte: Contador Júnior e Lima Júnior (2019)

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Em relação ao método empregado, a pesquisa realizada classifica-se como qualitativa-quantitativa, com finalidade exploratório-descritiva (GIL, 2010), obtida por meio de um levantamento amostral *(Survey)*. O formulário foi composto de 25 questões referentes à mensuração do grau de satisfação, foi utilizada uma escala de tipo *Likert* (Oliveira, 2005), graduada em 5 pontos, indo de (1) "Discordo Totalmente", até (5) "Concordo Totalmente".

Para analisar os itens da escala Liker, utilizou-se o cálculo do *Ranking* Médio (RM) proposto por Oliveira (2005). Neste modelo atribui-se um valor de 1 a 5 para cada resposta a partir da qual é calculada a média ponderada para cada item, baseando-se na frequência das respostas. Desta forma calculamos o *Ranking* Médio por meio da equação:

$$RM = \frac{\sum_{i=1}^{5}(f_i \cdot v_i)}{NS} \quad (1)$$

f*i* = Frequência observada de cada resposta para cada afirmação
v*i* = Valor de cada resposta
NS = Número de sujeitos (usuários entrevistados)

Quanto mais próximo o RM estiver de 5 maior será o grau de satisfação dos usuários em relação aos itens correspondentes e quanto mais próximo de 1 menor será esse grau de satisfação (maior grau de insatisfação).

As 25 afirmações foram divididas em 5 dimensões (D) de satisfação do aluno, sendo D1 = envolvimento do professor; D2 = interesse do aluno; D3 = interação professor-aluno; D4 = exigência do curso, e D5 = organização do curso. Cada dimensão é também interpretada individualmente.

No processo de tabulação e análise após a coleta dos dados, eles foram organizados e transcritos em planilhas eletrônicas do *Office Excel*, a partir daí foram utilizadas suas ferramentas de análise, tornando possível a geração de tabelas de dados absolutos e relativos,

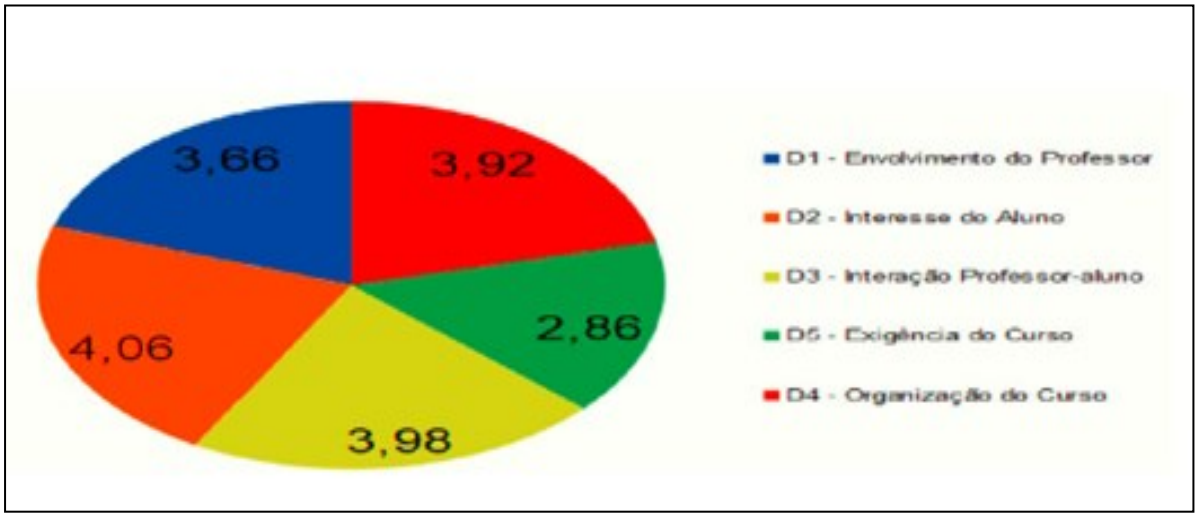
gráficos de frequências relativas e histogramas de cada um dos indicadores que compõe as categorias da pesquisa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O estudo considerou como universo de pesquisa todos os alunos que concluíram o curso de Especialização em Logística e Operações de uma Instituição de Ensino Federal, no primeiro e segundo semestre letivo de 2020.

Analisando a média dos RM por dimensões percebemos que há satisfação dos estudantes em relação ao curso: Logística e Operações (3,69). A maioria das Dimensões receberam um RM, considerado satisfatório, apenas o quesito: Exigência do Curso, ficou com um RM abaixo de 3,0, conforme informações do Gráfico 1.

Gráfico 1 - Média dos RM por Dimensões



Fonte: Criado pelo autor (2021)

Quando se considera as dimensões separadamente observamos que o "envolvimento do professor" apresenta um RM médio de 3,66 (Gráfico 1). Dentro desta categoria o menor RM encontrado (3,36), foi quando perguntamos se o tutor conseguiu relacionar a teoria com a prática profissional (Tabela 1).

Tabela 1 – Ranking Médio da Dimensão: Desenvolvimento do Professor

D1 – ENVOLVIMENTO DO PROFESSOR					
VARIÁVEL	**S1**	**S2**	**S3**	**S4**	**S5**
MÉDIA	3,64	3,84	3,4	3,36	4,08
MODA	0	1	1	0	1
VARIÂNCIA	55	53,5	26	7,5	56,5
DESVIO PADRÃO	7,41	7,31	5,09	2,73	7,51
NOTA INDIVIDUAL	**3,64**	**3,84**	**3,4**	**3,36**	**4,08**

Fonte: Criado pelo autor (2021)

Em relação ao "Interesse do aluno" encontramos um RM médio de 4,06 (Gráfico 1), demonstrando enorme satisfação dos estudantes, o menor RM encontrado nessa categoria foi

ao serem indagados se foram desafiados intelectualmente e se o curso os tornou mais capazes na respectiva área de estudo (Tabela 2).

Tabela 2 – Ranking Médio da Dimensão: Interesse do Aluno

D2 - INTERESSE DO ALUNO					
VARIÁVEL	**S6**	**S7**	**S8**	**S9**	**S10**
MÉDIA	4,28	4	4	4,08	3,92
MODA	1	1	2	0	5
VARIÂNCIA	36,5	42,5	21	20,5	30,5
DESVIO PADRÃO	6,04	6,51	4,58	4,52	5,52
NOTA INDIVIDUAL	**4,28**	**4**	**4**	**4,08**	**3,92**

Fonte: Criado pelo autor (2021)

Quanto à questão "Interação entre os professores e os alunos", encontramos um RM médio de 3,98 (Gráfico 1), demonstrando também satisfação dos estudantes, entretanto, quando questionados se os professores encorajavam os alunos a expressarem suas opiniões e se os professores eram receptivos a novas ideias e diferentes pontos de vistas, foram encontradas as notas: 3,8 e 3,72, os menores RM dessa Dimensão (Tabela 3).

Tabela 3 – Ranking Médio da Dimensão: Interação Professor-Aluno

D3 – INTERAÇÃO PROFESSOR-ALUNO					
VARIÁVEL	**S11**	**S12**	**S13**	**S14**	**S15**
MÉDIA	3,8	3,72	3,92	4,36	4,12
MODA	0	0	4	0	0
VARIÂNCIA	23,5	30	41	35	20,5
DESVIO PADRÃO	4,84	5,47	6,4	5,91	4,52
NOTA INDIVIDUAL	**3,8**	**3,72**	**3,92**	**4,36**	**4,12**

Fonte: Criado pelo autor (2021)

Dentre todas as Dimensões, o grau de Exigência do curso, foi a questão que obteve a menor média 2,86 (Gráfico 1), os regressos consideraram que os trabalhos realizados, consumiram muito tempo e não agregaram o conhecimento que precisavam. Com um RM de 2,16, foi de longe a menor nota entre todos as questões (Tabela 4).

Tabela 4 – Ranking Médio da Dimensão: Exigência do Curso

D4 – EXIGÊNCIA DO CURSO					
VARIÁVEL	**S16**	**S17**	**S18**	**S19**	**S20**
MÉDIA	2,72	2,6	2,16	2,96	3,88
MODA	4	5	0	0	0
VARIÂNCIA	6	6	23,5	17	34
DESVIO PADRÃO	2,44	2,44	4,84	4,12	5,83
NOTA INDIVIDUAL	**2,72**	**2,6**	**2,16**	**2,96**	**3,88**

Fonte: Criado pelo autor (2021)

Finalizando, ao analisar a Dimensão que trata sobre a Organização do Curso, encontramos um RM de 3,92 (Gráfico 1), o que demonstra um grau de satisfação muito bom com o curso no geral. Nessa Dimensão, aparecem as melhores médias individuais entre todas as 25 questões avaliadas. Foram encontrados vário RMs com média superior a 4,0 (Tabela 5). Os alunos consideram que foi fácil fazer anotações com as informações que os professores traziam e, também, consideraram que a grade do curso foi muito bem-organizada.

Tabela 5 – Ranking Médio da Dimensão: Organização do Curso

D5 – ORGANIZAÇÃO DO CURSO					
VARIÁVEL	**S21**	**S22**	**S23**	**S24**	**S25**
MÉDIA	3,72	4,08	4,04	3,68	4,08
MODA	0	0	0	3	0
VARIÂNCIA	62	22,5	32,5	26,5	32,5
DESVIO PADRÃO	7,87	4,74	5,7	5,14	5,7
NOTA INDIVIDUAL	**3,72**	**4,08**	**4,04**	**3,68**	**4,08**

Fonte: Criado pelo autor (2021)

5 CONCLUSÃO

Nesse trabalho buscamos medir a satisfação dos egressos em relação ao curso de Pós-Graduação em Logística e Operações. A avaliação do curso na visão desses egressos traz contribuições relevantes para se repensar a formação ofertada na IES investigada bem como em outras instituições que ofertam esse curso.

Podemos dizer que a Dimensão mais satisfatória se relaciona ao Interesse do Aluno, porém ainda há a necessidade de se incentivar os estudantes a lerem mais materiais, a fim de buscar informações e se sentirem mais aptos intelectualmente.

Quanto ao desenvolvimento do professor, ficou claro que o maior grau de insatisfação, foi referente ao fato dos professores não relacionarem as teorias estudadas com as práticas profissionais dos estudantes.

Na relação interativa entre os professores e os alunos, entendeu-se que os professores precisam estar abertos e propensos a interagir com os alunos de uma forma mais receptiva.

Observou-se também que o grau de Exigência do curso, foi a dimensão que menos agradou os egressos, cabe aos professores analisarem se o conteúdo que estão recomendando estão de fato atendendo às expectativas dos alunos, quanto ao conhecimento que tanto procuram.

Ao analisar a Dimensão que trata sobre a Organização do Curso, os alunos consideram que foi fácil fazer anotações com as informações que os professores traziam e, também, consideraram que a grade do curso foi muito estruturada, esses fatos, contribuíram para que essa fosse a Dimensão que mais agradasse aos estudantes, a maioria das questões receberam uma nota maior que 4,0.

Finalizando esse trabalho, é possível concluir que a avaliação do curso foi satisfatória em todas as dimensões analisadas, e que houve muito reconhecimento pelos alunos. Fato esse, que demonstra o sucesso alcançado pela iniciativa da instituição em ofertar cursos de Especialização aos Graduados. Assim, mesmo considerando superficiais os resultados encontrados por este estudo, ainda é importante destacar que, os pontos positivos e negativos levantados pelos acadêmicos, podem ser importantes indicadores para os gestores e professores no sentido de medirem a satisfação dos seus alunos quanto aos fatores elencados.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO R.M.B.; NUNES C.M.F.; LUCINDO N.I. Um estudo com egressos do curso de pedagogia: avaliando a formação inicial **Revista@mbienteeducação.** São Paulo: Universidade Cidade de São Paulo, v. 11, n. 2, p. 240-258, maio/ago. 2018.

BRASIL. Ministério da Educação. **Catálogo Nacional de Cursos Técnicos de Nível Médio.**

Brasília, 2008. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=52151-catalogo-nac-cursos-tec-pdf&category_slug=novembro-2016-pdf&Itemid=30192. Acesso em: 14 ago. 2021.

_____. Ministério da Educação. **Catálogo Nacional dos Cursos Técnicos.** Brasília**,** 2020. Disponível em: http://cnct.mec.gov.br/cursos/curso?id=70 Acesso em: 14 ago. 2021.

_____. Ministério da Educação. **Portaria nº 214, de 22 de junho de 2012.** Brasília, 2020. Disponível em: https://abmes.org.br/arquivos/legislacoes/Port-INEP-214-2012-06-22.pdf acesso em: 14 ago. 2021.

GANGA, G. M. D.; SANTOS, F. C. A.; MUSSETTI, M. A. Proposta de criação de um curso de graduação em logística. In: XXIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção – ENEGEP, 2003, Ouro Preto. **Anais [...].** Ouro Preto: ENEGEP, 2003.

GERORGES, M. R. R.; SEYDELL, M.R.R. Dificuldades no ensino da logística. In: V Congresso Virtual Brasileiro de Administração – CONVIBRA, 2008, São Paulo. **Anais [...].** São Paulo: CONVIBRA, 2008.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

CONTADOR JUNIOR O.; LIMA JUNIOR O. F. Curso Técnico, Tecnólogo e Bacharelado em Logística: Concepção, Evolução, Conteúdo e Tendências Mercadológicas, In: X FATECLOG - LOGÍSTICA 4.0 & A SOCIEDADE DO CONHECIMENTO. 2019, GUARULHOS. **Anais [...].** GUARULHOS/SP - BRASIL 31 DE MAIO E 01 DE JUNHO DE 2019. Disponível em: https://downloads.editoracientifica.org/articles/200800839.pdf. Acesso em: 23 mar. 2021.

GOMES, G.; DAGOSTINI, L. CUNHA, P. R. Satisfação dos estudantes do curso de Ciências Contábeis: estudo em uma faculdade do Paraná. **Revista de Administração e Economia**, v. 4, n. 2, p. 102-123, 2013.

MAINARDES, E. W., DOMINGUES M. J. C. S. SATISFAÇÃO DE ESTUDANTES EM ADMINISTRAÇÃO DE JOINVILLE/SC **Revista Pensamento Contemporâneo em Administração**, vol. 4, núm. 2, maio-agosto, 2010, pp. 76-94 Universidade Federal Fluminense Rio de Janeiro, Brasil. Disponível em: http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=441742839006. Acesso em: 23 mar. 2021.

OLIVEIRA, L. H. de; TOSTES, A. A. F.; MELO, T. V. C. F. Indicadores de desempenho como estratégia operacional: estudo de caso em uma indústria de café. In 15º IFMA - Congresso Internacional de Administração Rural. Simultâneo ao 5º Congresso Brasileiro de Administração Rural, v. 15, 2005. **Anais [...].** Campinas: IFMA, 14 a 19 de agosto/2005.