

Eixos Temáticos

Profª. Taciana Barros Jerônimo limite de orientandos - 2	Doutora em Engenharia de Produção (UFPE)
Eixo Temático 1	Eixo Temático 2
Tomada de decisão	Gestão da qualidade em serviços
Este eixo objetiva estudar o processo de tomada de decisão em uma demanda organizacional estratégica. Utilizando as ferramentas de multicritério e o julgamento de preferência do decisor na classificação, escolha, ordenamento das alternativas e dos critérios de decisão, visando a eficiência na prestação do serviço público.	Este eixo objetiva estudar e mensurar a satisfação do consumidor. Utilizando a abordagem de qualidade percebida que é o julgamento do consumidor sobre a superioridade ou excelência global de um serviço. Os estudos estruturam-se diante o paradigma da desconformidade, que tem por componente a relação entre expectativa e performance.