

EDITORIAL

Deosir Flávio Lobo de Castro Júnior
Editor

1

Em seu terceiro volume, a Revista Eletrônica Ciências da Administração e de Turismo (**ReCAT**), proporciona à comunidade científica, acadêmica e profissional, artigos relacionados as temáticas: Controle de produção; Organização dos processos; Melhorias no processo produtivo; Atendimento, Vendas, Relacionamento, Gestão, Diferenciação; Qualidade, Satisfação, consumidor.

No primeiro artigo, da **AMANDA THAISE ZIBETTI, EVANDRO TIOZO e MARCIO NAKAYAMA MIURA**, descrevem a intervenção de melhorar os processos de contratação do profissional objetivando a realização das mudanças organizacional necessária. Processos de controle da produção, além do *layout* de uma indústria de pisos ecologicamente corretos são apresentadas. Esse artigo apresenta a modificação dos processos dentro da indústria com vistas a uma maior organização e controle do processo. Os resultados apresentados demonstram a melhoria e a adequação do processo fabril.

Na sequência é identificada a pesquisa da **ANA PAULA ROSA e MARCELO AUGUSTO MENEZES DELUCA**. O estudo analisa um produto de qualidade, não garante, necessariamente, a efetivação ou satisfação da venda. O atendimento é apresentado como um fator primordial para a estratégia competitiva. Temas como treinamento, gestão, organização e ofertas de produtos, devemos ser observados como base, para o crescimento de qualquer empresa. A capacitação, treinamento e, sobretudo, informação são excelentes ferramentas para um atendimento eficiente e de qualidade. A pesquisa realizada caracteriza-se como uma pesquisa exploratória, baseada no método de levantamento bibliográfico.

Por fim, este volume é encerrado com o artigo da **FABIANI SEVERGNINI, VINICIUS DOS SANTOS e JEAN CARLOS DE ABREU** que objetivam aferir o grau de satisfação dos clientes em um mercado do Estado do Paraná, denominado nessa pesquisa como Mercado Alfa. Uma pesquisa bibliográfica e de levantamento. A coleta de dados realizada por meio de um questionário com amostra de 160 clientes. Os resultados demonstraram o alto índice de satisfação dos clientes e algumas fragilidades o que possibilitou a sugestão de mudanças aos gestores para que a qualidade dos serviços do mercado esteja sempre em uma crescente.

Aproveitem a leitura!