

# MESTRADO ENGENHARIA DE PRODUÇÃO



# PPGEPS

Programa de Pós-Graduação  
em Engenharia de Produção  
do Campus-Sorocaba

## Defesa de Dissertação

**“USO DO SERVQUAL NA AVALIAÇÃO DA  
QUALIDADE EM SERVIÇOS DE UMA  
BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA: UM ESTUDO  
LONGITUDINAL”.**

**Mestrando(a): Rute Aparecida Figueiredo**

**Orientador(a): Prof. Dr. Ricardo Coser Mergulhão**

**Data:** 17 de dezembro de 2018 (segunda-feira)

**Horário:** 14h00

**Local:** Sala de Videoconferência do CCGT (CCGT 1143)

**Informações:** ramal 5990

