

## SUMÁRIO:

**ENDOMARKETING COMO FERRAMENTA NA QUALIDADE DO ATENDIMENTO**  
*Ivani Cardoso Nogueira; Osvaldo Paes de Brito*.....7

**O "CAPITAL SUJO" E O SUBDESENVOLVIMENTO**  
*Marcio Luís Massaro; Cleber Broietti*.....23

**ANÁLISE DIAGNÓSTICA DOS MANUAIS DE INTEGRAÇÃO DE NOVOS COLABORADORES**  
*Alex Ferreira Novaes*.....31

**A PRÁTICA DE VIOLAÇÃO DO CONTRATO PSICOLÓGICO POR PARTE DOS COLABORADORES**  
*Zuleide Maria Janesch*.....46

**O PAPEL DA ESTRATÉGICA EMPRESARIAL NA PRESERVAÇÃO DO FECHAMENTO DAS EMPRESAS DE PEQUENO PORTE**  
*Aliádina da Cruz Perdigão; Denise Dias de Santana*.....62