

**TERMO DE RESPONSABILIDADE E DE TRANSFERÊNCIA DE DIREITOS
AUTORAIS**

DECLARAÇÃO

O autor de correspondência por meio deste documento garante que o artigo intitulado "**APLICAÇÃO DA FERRAMENTA SERVQUAL PARA ANÁLISE DA QUALIDADE EM SERVIÇOS E BENCHMARKING: ESTUDO DE CASO EM EMPRESAS VAREJISTAS**", se aceito para publicação pela Revista GEPROS. GESTÃO DA PRODUÇÃO, OPERAÇÕES E SISTEMAS, é original ou foi substancialmente revisado, ampliado e reescrito em relação ao inicialmente publicado em anais de congresso/ evento e não está sendo considerado para publicação por outra revista seja no formato impresso ou eletrônico.

O autor de correspondência do artigo acima mencionado também declara:

1. Declaro que participei da elaboração deste trabalho e tenho plenos poderes para assinar este termo;
2. Declaro que todas as marcas registradas e direitos autorais usados no artigo foram creditados ao seu proprietário, ou a permissão escrita de utilizar o nome foi concedida;
3. Declaro que todas as declarações afirmadas no artigo como fatos são verdadeiros ou com base em pesquisa de razoável precisão;
4. Declaro que estou de acordo que os direitos autorais serão transferidos para a propriedade exclusiva da Revista GEPROS. A reprodução, total ou parcial, em qualquer outra parte ou meio, impresso ou eletrônico, é proibida sem antes solicitar a autorização necessária, o que uma vez concedida, deverá ser devidamente reconhecida à GEPROS.

Autor de Correspondência (nome completo)	E-mail	Data	Assinatura
1. Sandra Miranda Neves	sandraneves@ unifei.edu.br	03/04/17	