

# SUMÁRIO | Summary

- 7** | **EDITORIAL**
- 9 - 25** | **INTELIGÊNCIA EMOCIONAL COMO DIFERENCIAL PARA O DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL DE GESTORES DO SETOR PÚBLICO**  
Emotional Intelligence as a Differentiator for the Professional Development of Public Sector Managers  
Alysson Da Silva Santos | Lavinia Lima Carvalho | María Luciana Vásquez Rojas  
Thaina Pinheiro Guimarães Pereira | Isabel Cristina Barreto Andrade
- 26 - 40** | **ONE HEALTH E ESPOROTRICOSE: DESAFIOS JURÍDICOS**  
One Health and Sporotrichosis: Legal Challenges  
Hagda da Cunha
- 41 - 60** | **SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS APLICÁVEIS À ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**  
Management Information Systems Applied to Public Administration  
Danielly Cristina Bispo Santos | Gyovanna Santos Carmelo Prado  
Jhony Carlos Santos | Jefferson Reis Guimarães Andrade
- 61 - 85** | **FRAUDE À COTA DE GÊNERO E A APLICAÇÃO DA SÚMULA 73 DO TSE: UMA ANÁLISE JURÍDICA DAS IMPLICAÇÕES LEGAIS E ELEITORAIS**  
Gender Quota Fraud and the Application of TSE Precedent 73: A Legal Analysis of Electoral and Legal Implications  
Marcus Vinícius Santana de Simões | Raimundo Giovanni França Matos
- 86 - 103** | **DESAFIOS DA INSERÇÃO DE PESSOAS TRANSGÊNERO NO MERCADO DE TRABALHO**  
Challenges in the Inclusion of Transgender People in the Labor Market  
Anne Gabrielle de Oliveira Santos | Leonardo Matos da Silva  
Mellanye Kleyne de Sousa e Silva | Jefferson Reis Guimarães Andrade
- 104 - 112** | **DO PUNITIVO AO RESTAURATIVO: UM NOVO OLHAR SOBRE OS CONFLITOS ESCOLARES**  
From Punitive to Restorative: A New Perspective on School Conflicts  
Thiago Marinho da Silva Barroso | Ramonnyare Xavier da Silva | Júlia Serrão da Silva Pinto  
Any Eduarda Nanes de Oliveira Farias | Felipe Mendes de Andrade de Carvalho

**INOVAÇÃO TECNOLÓGICA NA LOGÍSTICA REVERSA: CAMINHOS PARA A SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL E A REDUÇÃO DOS IMPACTOS AMBIENTAIS** 113 - 128

Technological Innovation in Reverse Logistics: Pathways to Corporate Sustainability and the Reduction of Environmental Impacts

Almir da Rocha Coutinho | Gleice Maria de Jesus Santos | Maria Fernanda Da Silva Ponciano  
Jefferson Reis Guimarães Andrade | Isabel Cristina Barreto Andrade

**ARQUITETURA E PODER PUNITIVO NO BRASIL: ANÁLISE DOS MODELOS ARQUITETÔNICOS PENITENCIÁRIOS SOB UMA PERSPECTIVA HISTÓRICA** 129 - 144

Architecture and Punitive Power in Brazil: An Analysis of Penitentiary Architectural Models from a Historical Perspective

Millena Moreira Fontes | Giovanna Pessoa dos Santos

**CHATBOTS E ASSISTENTES VIRTUAIS NO ATENDIMENTO AO CLIENTE: IMPACTO NA SATISFAÇÃO E FIDELIZAÇÃO DO CLIENTE** 145 - 161

Chatbots and Virtual Assistants in Customer Service: Impact on Customer Satisfaction and Loyalty

Emanuel Aragão Santos | Gabriel Souza Silva Meneses  
Luís Eduardo Maciel Lucena Ferreira | Jefferson Reis Guimarães Andrade

118 - 228

118 - 228

118 - 228

