**Gestão de Serviços – 2019/2**

**Lista dos Grupos**

|  |
| --- |
| Alex |
| Amanda |
| Bianca |
| Esthefania |
| Tiago Maltez |

|  |
| --- |
| Luiz Felipe C |
| Igor Coelho |
| Julio Cesar |
| Tatiana Cação |
| Marcela Pereira |

|  |
| --- |
| Italo |
| Camila Damasio |
| Juliana Alves |
| Matheus Godinho |
| Keyla Reis |

**Grupo 1 Grupo 2 Grupo 3**

|  |
| --- |
| Bruna Junqueira |
| Renan Ribeiro |
| Leticia Mendes |
| Sarah Fonseca |
| Vinicius Abadalla |

|  |
| --- |
| Mylena |
| Marina |
| Carlos Assis |
| Eduardo de Avila |
| Felipe Barbosa |
| Nelson |

|  |
| --- |
| Camila Ferreira |
| Matheus Granato |
| Mateus Montalvão |
| Lincoln |
| Naiara Gonçalves |

**Grupo 4 Grupo 5 Grupo 6**

**Grupo 7 Grupo 8**

|  |
| --- |
| Barbara |
| Marcos |
| Marina Eduarda |
| Matheus Butinholi |
| Maxuell Freitas |

|  |
| --- |
| Gabriela |
| Paola |
| Laura |
| Tais Villela |
| Marine Domingues |

**Orientações para os Seminários (23 e 25/10) - 10,0 pontos.**

- Todos devem estar aptos a apresentar no dia 23/10.

- Tempo de apresentação: 15 minutos, mais ou menos cinco minutos.

- Debate: 5 minutos.

- Não é necessário parte escrita.

- Organizar uma apresentação dinâmica.

- Aqueles que estiverem apresentando devem propor perguntas aos colegas que estarão assistindo o Seminário.

- Aqueles que estiverem assistindo devem propor perguntas aos colegas que estarão apresentando o Seminário.

- Sugere-se que textos complementares sejam utilizados para entendimento e comparação dos textos-base.

**Grupo 1**: MALACARNE, R.; BALASSIANO, M.; NOSSA, V. Implicações do BSC nas práticas cotidianas que envolvem a gestão de pessoas: estudo de caso em uma instituição de educação profissional. ***O&S*** - Salvador, v. 23, n. 78, p. 406-420, Jul./Set. 2016.

**Grupo 2**: MACHADO, J.A.; ROTONDARO, R.G. Mensuração da qualidade de serviços: um estudo de caso na indústria de serviços bancários***. Gestão & Produção***. V.10, n.2, p.217-230, ago. 2003.

**Grupo 3**: PEREIRA, V.R.; CARVALHO, M. M.; ROTONDARO, R.G. Product-service systems em laboratório de análises clínicas: um estudo de caso. ***Production***, 26(2), 445-458, abr./jun. 2016.

**Grupo 4**: FADEL, M.A.V; REGIS FILHO, G.I. Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso. ***Revista de Administração Pública***. 43(1):07-22, JAN./FEV. 2009.

**Grupo 5:** SANTOS, L. C. VARVAKIS, G. ***Produto & Produção***, V.5, n. 3, p. 01-16, 2001.

**Grupo 6:** MELLO, C. H. P.; COSTA NETO, P.L.O. Modelo para o projeto e desenvolvimento de serviços: uma proposta brasileira. In: ***Anais do XII SIMPEP***. 2005.

**Grupo 7**: FERNANDES, C.C.C; PALOTTI, P. L. M.P.; Profissionalizando a burocracia e construindo capacidades: avanços desiguais na administração pública brasileira? ***Revista de Administração Pública*,** 53(4):687-710, jul. - ago. 2019.

**Grupo 8**: LOPES, E.L; HERNANDEZ, J.M.C.; NOHARA, J.J. escalas concorrentes para a mensuração da qualidade percebida: uma comparação entre a SERVQUAL e a RSQ. ***RAE*,** v. 49, n. 4, p. 401-416, 2009.