

## Plano de Ensino

Disciplina: <b>Qualidade em Serviços</b>						Código: <b>GQ 942</b>	
Natureza: <input checked="" type="checkbox"/> Obrigatória ( ) Optativa			( ) Semestral ( ) Anual		<input checked="" type="checkbox"/> Modular	<b>Ver 2020</b>	
Pré-requisito: -		Co-requisito: -	Modalidade: ( ) Presencial ( ) Totalmente EaD <input checked="" type="checkbox"/> 100% ERT				
<b>CH Total: 60</b> <b>CH semanal: 10</b>	Padrão (PD): <b>60</b>	Laboratório (LB): 0	Campo (CP): 0	Estágio (ES): 0	Orientada (OR): 0	Prática Específica (PE): 0	Estágio de Formação Pedagógica (EFP): 0
<b>EMENTA</b>							
<p>Conceito de serviços e suas especificidades. Características de produtos versus características de serviços. Qualidade total em serviços. Modelos conceituais e de avaliação da qualidade em serviços. Processo de avaliação da satisfação de clientes. Casos específicos: melhores práticas, certificações e prêmios da qualidade para prestadores de serviços. Controle do processo em serviços.</p>							
<b>OBJETIVO GERAL</b>							
<p>A partir do conteúdo e do desenvolvimento de discussões sobre o programa da unidade, o aluno deverá ser capaz de compreender os conceitos relativos a qualidade na prestação de serviços, bem como, aplicar metodologia para avaliação da qualidade em prestação de serviços.</p>							
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compreender o contexto social em que ocorre a prestação de serviços;</li> <li>• Discernir as especificidades entre a elaboração de serviços e a manufatura;</li> <li>• Conhecer os modelos existentes para avaliar a qualidade em serviços;</li> <li>• Compreender os procedimentos metodológicos necessários para elaborar uma pesquisa para avaliar a qualidade em serviços;</li> </ul>							
<b>DESDOBRAMENTO DA ÁREA DO CONHECIMENTO EM UNIDADES</b>							
A disciplina está dividida em <b>6</b> unidades conforme a seguir:							
<b>Unid</b>	<b>Conteúdo</b>	<b>CH total</b>	<b>CH ao vivo</b>	<b>CH assíncrona</b>	<b>Atividades individuais</b>		
1	Contexto e conceitos de serviços QS1	10	4	6	Leitura de texto e preenchimento FT1		
2	Características dos serviços e pacote de oferta QS2	10	4	6	Leitura de texto e Preenchimento FT2		
3	Princípios e fundamentos para avaliação da qualidade QS3	10	4	6	Leitura de texto e preenchimento FT3. <b>Avaliação Online 1</b>		
4	Abordagens quantitativas e qualitativas para avaliação da qualidade QS4	10	4	6	Leitura de texto e preenchimento FT4		
5	Modelos SERVPERF e SERVQUAL QS5	10	4	6	Leitura de texto e preenchimento FT5		
6	Modelos de avaliação Economia da experiência QS6	10	4	6	Leitura de texto e preenchimento FT6 <b>Avaliação Online 2</b>		
-	<b>Totais</b>	<b>60</b>	<b>24</b>	<b>36</b>	<b>-</b>		

## PROCEDIMENTOS DIDÁTICOS

- a. **Sistema de comunicação:** e-mail, UFPR Virtual e Teams.
- b. **Materiais didáticos para as atividades de ensino:** slides em “pdf”, **gravação das aulas síncronas**, Folhas de Trabalho disponibilizadas no site do Curso na aba estudante\Conteúdo Programático e na UFPR Virtual.
- c. **As mídias e os recursos tecnológicos:** Tanto o professor quanto os estudantes têm acesso ao suporte tecnológico pessoal ou disponibilizado pelas Ações mantidas pela Pró-Reitoria de Assuntos Estudantes (PRAE) por:
  - empréstimo de computadores para estudantes com cadastro deferido nos programas PROMISAES (Projeto Milton Santos de Acesso ao Ensino Superior) e/ou PROBEM (Programa de Benefícios Econômicos para a Manutenção aos Estudantes) ou ainda estudantes cadastrados/as no Programa de Bolsa Permanência MEC, assim como estudantes não beneficiários dos programas da PRAE, com comprovada fragilidade econômica, matriculados em curso de educação superior, profissional e tecnológica da UFPR;
  - aquisição de serviço de conexão à rede internet para estudantes dos cursos de educação superior, profissional e tecnológica da UFPR com cadastro deferido no PROMISAES ou PROBEM ou com cadastro ativo no PBP-MEC (Programa de Bolsa Permanência do MEC);
  - doação de equipamentos computacionais e de recepção e manutenção dos equipamentos doados, com a participação da Pró-Reitoria de Administração (PRA), por meio da Agência de Tecnologia da Informação e Comunicação (AGTIC);

## FORMAS DE AVALIAÇÃO E FREQUÊNCIA

A avaliação do aprendizado dos estudantes será feita ao longo da oferta da disciplina através de exercícios previstos no cronograma apresentado no primeiro encontro síncrono e disponível na UFPR Virtual com peso explicado abaixo, e de duas avaliações online em semanas específicas também previstas no cronograma. A nota final da disciplina será computada da seguinte forma: Uma nota de 0 a 100 corresponderá a soma das notas atribuídas às folhas de trabalho que serão entregues no espaço a elas destinado na UFPR Virtual até o dia da aula prática prevista no cronograma, sendo que se tolera a sua entrega até o penúltimo dia da disciplina. Além das atividades práticas serão aplicadas duas Avaliações Online, conforme consta no cronograma, que terão peso de 0 a 100 cada uma. A não entrega de um exercício até o penúltimo dia da oferta da disciplina implicará o valor zero naquele exercício e diminuição do total da nota correspondente às atividades práticas (FT). A nota final corresponderá a média aritmética simples das notas obtidas com as atividades práticas (FTs) e das notas correspondentes às duas avaliações online. Para o aluno que não alcançar a média de 70 pontos com as atividades propostas haverá uma prova de exame final, em data já agendada no cronograma. O registro de frequência será computado pela realização dos exercícios e a entrega das atividades práticas, ou seja, folhas de trabalho. A frequência de 100% será adquirida pelo estudante se todos os exercícios solicitados forem entregues até o penúltimo dia da oferta. As possibilidades de realização de provas fora de prazo somente serão aceitas dentro do previsto na resolução.

## BIBLIOGRAFIA BÁSICA

- CASAS, A. Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios, casos práticos. São Paulo: Ed. Atlas, 2008.
- DANTAS, Edmundo Brandão. Atendimento ao público nas organizações; quando o marketing de serviços mostra a cara. Brasília: Editora Senac DF, 2009.
- FITZSIMMONS, J. A. e FITZSIMMONS, M. J. Administração de serviços. Porto Alegre: Bookman, 2010.

<http://oasisbr.ibict.br/vufind/Search/Results?sort=relevance&join=AND&lookfor0%5B%5D=%22teoria+geral+da+administra%C3%A7%C3%A3o%22&type0%5B%5D=AllFields&lookfor0%5B%5D=%22teoria+organizacional%22&type0%5B%5D=AllFields&lookfor0%5B%5D=&type0%5B%5D=AllFields&bool0%5B%5D=OR&illustration=-1&daterange%5B%5D=publishDate&publishDatefrom=&publishDateto=>

## BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

- JOHNSON, Gerry. Explorando a estratégia corporativa. Porto Alegre: Bookman, 2007.
- PALADINI, Edson Pacheco. Gestão Estratégica da Qualidade: Princípios, Métodos e Processos. São Paulo: Atlas, 2009.

**Data da aprovação no colegiado AB 2106: 20 / Abril / 2021**

**Conforme ata de reunião no processo n° 23075.018 355/2021- 10**

**Professor responsável da Disciplina: José Elmar Feger**

**Contato e-mail: elmar@ufpr.br**