



Serviço Público Federal
Universidade Federal de Santa Catarina
Centro Tecnológico
Programa de Pós-Graduação em Engenharia, Gestão e Mídia do Conhecimento

PLANO DE ENSINO

- I. **NOME DA DISCIPLINA** Disciplina: EGC 9202 – GESTÃO DO CONHECIMENTO EM ORGANIZAÇÕES E SERVIÇOS
- II. **PRÉ-REQUISITOS:** não há
- III. **CARGA HORÁRIA:** 30h

Carga horária total: 30 h/a	Carga horária semanal: 04h/a	Carga horária teórica: 04h/a	Carga horária prática: 00h/a
Carga horária presencial: 30h/a	Carga horária assíncrona: 00h/a	Data início do Trimestre: 21/09/2026	Data fim do Semestre: 12/12/2026

IV. **PROFESSORES:**

Alexandre Biz e Gregorio Varvakis

V. **TUTOR :**

VI. **TRIMESTRE:** 3º

VII. **ANO LETIVO:** 2026

VIII. **EMENTA:**

Conceitos gerais. Serviços e valor. Operações de serviços. Cliente de serviços. Qualidade percebida em serviços. Estratégia de operações de serviços. Projeto do sistema de serviços. Gerenciando operações de serviços. Avaliação de processos de serviços.

IX. OBJETIVO GERAL DA DISCIPLINA:

Descrever os fundamentos da Gestão do Conhecimento em Organizações e Serviços, necessários para a aplicação de práticas e ferramentas na administração estratégica de serviços.

X. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

Conceitos de valor e Serviços
As operações de serviço
O cliente de serviços
Qualidade percebida de serviços
Estratégia de operações de serviço
Projeto de serviços
Gerenciando operações de serviço

XI. CALENDÁRIO DA DISCIPLINA:

AULA	CONTEÚDO
Aula 01	Apresentação da disciplina e conceitos básicos de GC
Aula 02	Conceitos sobre serviços e valor
Aula 03	As operações de serviços
Aula 04	O cliente de serviços
Aula 05	Qualidade percebida em serviços
Aula 06	Estratégia de operações de serviços
Aula 07	Projeto do sistema de serviços e gerenciando operações de serviços
Aula 09	Último seminário e Propostas de artigos

XII. METODOLOGIA DE ENSINO:

- Aula expositiva e dialogada com dinâmicas em grupos; seminários; debates, palestras; outros.
- Seminários de Convidados;
- Utilização de Ambiente Virtual de Aprendizagem;
- Desenvolvimento de atividades individual e/ou grupo.

XIII. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO:

XIV. O desempenho dos(as) estudantes será realizado por meio do seguinte sistema de avaliação:

- XV.** 1) 30% Participação em sala de aula: cada mestrando/doutorando será avaliado por sua participação na “sala de aula invertida”, levando-se em consideração a sua presença nos encontros presenciais, nos encontros virtuais e na sua participação nas discussões a serem realizadas sobre os podcasts e artigos de leitura obrigatória, previstos para cada aula, que deverão ser sintetizados e disponibilizados na plataforma Moodle®.
- XVI.** OBS.: Cada semana todos os mestrandos e doutorandos deverão via Moodle responder perguntas e discussão das aulas. Os alunos que fazem parte dos grupos que apresentam o seminário não necessitam apresentar a análise crítica.
- XVII.** 2) 30% Seminários em equipe: os seminários serão apresentados em equipe de 02 (dois) estudantes, relacionados aos artigos indicados no plano de aula. Caberá aos grupos estimularem as discussões do tema da aula definido para cada aula;
- XVIII.** OBS.: Caso tenhamos acima de 28 alunos (14 grupos formados), excepcionalmente grupos poderão contar com 3(três) alunos,
- XIX.** 3) 40% Redação de um texto acadêmico em equipe: cada equipe deverá redigir um texto acadêmico, conforme exigência da metodologia científica, preferencialmente sobre uma Revisão Integrativa de Literatura, relacionando o tema tratado no seu respectivo seminário com a Gestão do Conhecimento Organizacional. Este artigo deverá ter qualidade (forma e conteúdo), conforme os requisitos definidos pelas revistas acadêmicas, de nível nacional e internacional.

XX. BIBLIOGRAFIA:

INOMATA, Danielly Oliveira; PINTRO, Sirlene. Agregar valor à serviços de unidades de informação. Revista ACB, [S.l.], v. 18, n. 2, p. 1001-1017, set. 2013.

SANTOS, L. VARVAKIS, G. Gestão de qualidade em serviços. Florianópolis: Núcleo de Gestão para Sustentabilidade, 2001. Apostila

ALMEIDA, C. C. ; VARVAKIS, G. . Valor e ciência da informação: serviços de informação baseados na gestão de operações de serviço. Informação & Sociedade. Estudos, João Pessoa, v. 15, n.1, p. 1, 2005.

JOHNS, N. What is this thing called service? European Journal of Marketing, v. 33, n. 9/10, p. 958-974, 1999.

WALTERS, David; LANCASTER, Geoff. Value and information: concepts and issues for management. Management Decision, v. 37, n. 8, p. 643-656, 1999. ALVEZ, J. et al. ISO 30401:2018: Uma Análise Crítica do Requisito 4.4 – Sistema de Gestão do Conhecimento. Proceedings SUCEG/ICKM 2019, Vol. 02.10.20., pp 21-46.

GIANESI, I.; CORRÊA, H. **Administração estratégica de serviços:** operações para a

satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1994. ESCRIVÃO, G., & SILVA, S. L. (2019). Knowledge management maturity models: identification of gaps and improvement proposal. *Gestão & Produção*, 26 (3), e3890.

KOETZ, C.I.; KOETZ, C.M. A lógica dominante do serviço em marketing – um novo paradigma? *Revista Estudos do CEPE*, Santa Cruz do Sul, n. 36, p. 147-169, jul./dez. 2012.

VARGO, S. L.; LUSCH, R. F. Service-dominant logic: continuing the evolution. *Journal of the Academy of Marketing Science*, v. 36, n. 1, p. 1-10, Springer, 2008.

VARGO, S. L.; LUSCH, R. F. Institutions and axioms: an extension and update of service-dominant logic. *J. of the Acad. Mark. Sci.* (2016) 44:5–23 DOI 10.1007/s11747-015-0456-3

VARGO, S. L. MAGLIO, P. P.; AKAKA, M. On value and value co-creation: a service systems and service logic perspective. *European Management Journal*, v. 26, n. 3, p. 145-152, 2008. BITNER, M. J. FARANDA, W. T.; HUBBERT, A. R.; ZEITHAML, V. A. Customer contributions and roles in service delivery. *International Journal of Service Industry Management*, v. 8, n. 3, 1997.

MIGUEL, P. A. C.; SALOMI, G. E. Uma revisão dos modelos para medição da qualidade em serviços. *Revista Produção*, v. 14, n. 1, p. 12-30, 2004.

GRÖNROOS, C. H. Um modelo de qualidade de serviço e suas implicações para o marketing. *Revista de Administração de Empresas*, v. 46, n. 4, p. 88-95, 2006. Artigo disponível somente no link: <http://www.fgv.br/rae/artigos/revista-rae-vol-46-num-4-ano-2006-nid-44795/>

BRADY, M.; CRONIN JUNIOR, J. Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: a hierarchical approach. *The Journal of Marketing*, v. 65, n. 3, p. 34-49, 2001.

ROTH, A.; MENOR, L. Insights into service operations management: a research agenda. *Production and Operations Management*, v. 12, n. 2, p. 145-164, 2003.

CARNEIRO, Mariana Pereira et al. Análise e proposta de melhorias para a satisfação dos discentes em relação aos momentos verdade em uma universidade pública. *Revista Produção Online*, Florianópolis, v. 18, n. 3, p. 1123-1156, set. 2018. ISSN 16761901

EDVARDSSON, B. Quality in new service development: key concepts and a frame of reference. *Int.*

J. Production Economics, v. 52, n. 1-2, p. 31-46, 1997.

WALLEY, P.; AMIN, V. Automation in a customer contact environment. *International Journal of Operations & Production Management*, v. 14, n. 5, 1994.

FLIES, S.; KLEINALTENKAMP, M. Blueprinting the service company. Managing service processes efficiently. *Journal of Business Research*, v. 57, n. 4, p. 392-404. 2004.

TSOUKAS, H. The firm as a distributed knowledge system: a constructionist approach. *Strategic Management Journal*, v. 17, Winter, p. 11-25, 1996.

Nome e assinatura digital do professor