

## Contratação de Pessoa Física (RPA)

O Senac em Pernambuco, por meio da Diretoria de Educação Profissional, busca contratar PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS para ELABORAÇÃO DE MATERIAL DIDÁTICO, preferencialmente, para EaD, da disciplina GESTÃO DE SERVIÇOS, modalidade EaD, que integra o currículo de cursos de graduação da Faculdade Senac Pernambuco, conforme descritos abaixo:

### Requisito para Candidatos

- Possuir, preferencialmente, graduação aderente à área da disciplina/vaga em Gestão de Serviços
- Possuir, preferencialmente, título de mestre, emitido por IES credenciada na CAPES/MEC e cuja titulação tenha, preferencialmente, aderência à área da disciplina/vaga indicada no Anexo em que deseje produzir o conteúdo;
- Comprovar experiência na elaboração de material didático, preferencialmente, para EaD;
- Ter disponibilidade para participar de orientações promovidas pela Diretoria de Educação Profissional ou Faculdade

### Requisitos para o Material Didático Digital

- 1 Apresentar os conteúdos da disciplina que foi selecionada, atendendo à ementa e à carga horária descritas no PPC do curso aplicáveis às ferramentas disponíveis nas plataformas Moodle e GSuite;
- 2 Elaborar material didático do curso, dividido por unidade, para o qual foi selecionado, conforme as orientações da Equipe Multidisciplinar da Faculdade Senac PE constituída pelos Coordenadores dos cursos, Docentes e Técnicos para Assuntos;
- 3 Elaborar conteúdos avaliativos de acordo com as unidades da disciplina apresentada no plano de curso (questionário: 4 questões múltipla escolha e 2 questões abertas, com gabarito, para cada unidade da disciplina);
- 4 Ceder todos os direitos autorais do material desenvolvido para o Senac Pernambuco;
- 5 Apresentar os conteúdos de acordo com calendário de produção a ser especificado pela equipe, que abrangerá as seguintes etapas:
  - a. Análise da primeira versão do material;

- b. Revisão técnica feita por outro professor ou coordenador da área a que o conteúdo se refere;
- c. Revisão ortográfica;
- d. Vistoria completa (última versão) pela EMD;
- e. Processo de diagramação dentro do padrão estabelecido;
- f. Em qualquer uma dessas etapas, o material didático poderá ser enviado ao professor conteudista para solução de pendências, caso necessário;
- g. Adequar conteúdos, materiais didáticos, mídias e bibliografias utilizados para o desenvolvimento do curso à linguagem da modalidade a distância;
- h. Atentar para a linguagem do material didático desenvolvido para a modalidade a distância, atentando para questão da regionalização por localidade, segmento etc.;
- i. Proceder às adequações indicadas pela equipe multidisciplinar, visando a adaptações metodológicas para a modalidade EAD;
- j. Fazer a revisão final dos conteúdos após a adaptação metodológica realizada pela equipe multidisciplinar.

## ANEXO I – EMENTA DA DISCIPLINA

<b>CURSO:</b>	<b>CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO</b>
<b>DISCIPLINA:</b>	<b>GESTÃO DE SERVIÇOS (Ensino à Distância)</b>

<b>CARGA HORÁRIA - TEÓRICA:</b>	<b>40</b>	<b>CARGA HORÁRIA - PRÁTICA:</b>	<b>X</b>
---------------------------------	-----------	---------------------------------	----------

### EMENTA

Produtos e Serviços: conceitos e características. Natureza e tipos de serviços. Gestão de serviços. Terceirização, quarterização e gestão do nível de serviço. Estratégias de crescimento: reprodução das operações, diversificação, expansão, internacionalização, franquias. Administrando a operação de serviços. Processo de produção de serviços. Qualidade na operação de serviços.

### REFERÊNCIA BÁSICA:

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação. 7 ed. Porto Alegre: McGraw-Hill, 2014.  
GORN NETO, F. Fundamentos para a gestão de serviços. São Paulo: Editora Senac, 2017. (Biblioteca Digital)  
CAIM, F. Gestão de produtos, serviços e marcas. São Paulo: Editora Senac, 2017. (Biblioteca Digital)

### REFERÊNCIA COMPLEMENTAR:

CORRÊA, H. L. e CORRÊA, C. A. Administração Estratégica de Serviços - manufatura e serviços - uma abordagem estratégica. São Paulo: Atlas, 2017.  
HOFFMAN, Douglas K.; BATESON, John E.G. Princípios de marketing de serviços: Conceitos, Estratégias e Casos. 3 ed. São Paulo: Cengage Learning, 2015.  
LOVELOCK, Christopher H. WRIGHT, L. Marketing de Serviços: A Empresa com Foco no Cliente. 6 ed. Porto Alegre: AMGH, 2014.  
GORN NETO, F. Fundamentos para gestão de serviços. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2020. (Biblioteca Digital)  
PEREIRA, E. L. Introdução à ciência de serviços. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2020. (Biblioteca Digital)