



UNIVERSIDADE  
SÃO FRANCISCO

CONSUN  
CONSELHO UNIVERSITÁRIO

CÂMPUS - BRAGANÇA PAULISTA  
AV. SÃO FRANCISCO DE ASSIS, 218 - CEP 12.900  
CAIXA POSTAL 163 - FONE (011) 433-1500  
TELEX 1179949 IPAN BR - TELEFAX (011) 433-1825

RESOLUÇÃO CONSUN - 37/92

APROVA O CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO  
LATO SENSU EM ADMINISTRAÇÃO DE  
SERVIÇOS, EM NÍVEL DE ESPECIALIZAÇÃO.


O PRESIDENTE DO CONSELHO UNIVERSITÁRIO, no uso de suas atribuições estatutárias e regimentais, ouvido o Parecer CONSERE 31/92 e consoante o Parecer CONSUN 37/92, ambos de 03 de dezembro de 1992, baixa a seguinte

#### RESOLUÇÃO

**Artigo 1º** - Fica aprovado, conforme anexo, o Curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Administração de Serviços, em nível de Especialização.

**Artigo 2º** - Esta Resolução entra em vigor nesta data, revogadas as disposições em contrário.

Bragança Paulista, 03 de dezembro de 1992.

  
Prof. Constance Nogueira DFM  
Presidente



ANEXO DA RESOLUÇÃO CONSUN 37/92.

CÂMPUS - BRAGANÇA PAULISTA  
AV. SÃO FRANCISCO DE ASSIS, 218 - CEP 12.900  
CAIXA POSTAL 163 - FONE (011) 433-1500  
TELEX 1179949 IFAN BR - TELEFAX (011) 433-1825

**CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO "LATO SENSU"  
EM ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS**

**I. DADOS GERAIS:**

**Tipo de Curso:** Especialização  
**Carga Horária:** 470 Horas  
**Duração:** 18 meses (aproximadamente)  
**Vagas:** 50 (cinquenta)  
**Destinado a:** Profissionais que atuam ou desejam atuar na área de Administração de Serviços e suas subdivisões  
**Participantes:** Portadores de diploma de Curso Superior.  
**Forma de Seleção:** Análise de "Curriculum Vitae"

**II. JUSTIFICATIVA:**

A área de Administração de Serviços é a responsável pela manutenção, conservação e segurança do patrimônio das empresas. É, na verdade, uma prestadora de serviços dentro da própria organização e necessita de soluções rápidas e adequadas para viabilizar ou manter funcionando a empresa.

Apesar de toda essa responsabilidade e do montante de recursos que os gerentes dessa área administram e do número de profissionais existentes, nunca houve um curso de especialização que os atendesse.

A administração dessa área é feita, muitas vezes, de forma empírica e a única fonte de conhecimento e aprimoramento existente são os grupos informais. Com o advento da formação da Associação Nacional que congrega esses profissionais, a USF tem a oportunidade de realizar, com o apoio da referida Associação, o curso de Pós-Graduação em Administração de Serviços, em nível de especialização. Este curso permitirá, a partir dos conhecimentos acadêmicos pertinentes e da troca de experiências entre o pessoal da área, a adoção de técnicas mais apropriadas com vistas à qualidade na Administração de Serviços.

**III - CORPO DOCENTE:**

1. Prof. Dr. João Muccillo Neto  
Doutor em Administração - FEA/USP  
Docente dos Cursos de Especialização da USF



Continuação do Anexo da Resolução CONSUN 97/92 - Fl.02

2. **Prof. Dr. Wilson Rezendo Filho**  
Doutor em Administração - FEA/USP  
Docente dos Cursos de Especialização da USP
3. **Prof. Dr. José Manoel Cardoso de Melo**  
Doutor em Administração - FEA/USP  
Docente dos Cursos de Especialização da USP
4. **Prof. Dr. Milton Clemente Greco**  
Dr. em Sociologia - USP - USP
5. **Prof. Ms. Alcides Teixeira Lanzana**  
Mestre em Administração - FEA/USP  
Doutorando em Administração - FEA/USP  
Docente dos Cursos de Especialização da USP
6. **Profa. Ms. Marli Solanowski**  
Mestre em Ciências Sociais - USP  
Doutoranda em Educação - USP  
Docente dos Cursos de Graduação e Especialização da USP
7. **Prof. Ms. Fábio Gomes da Silva**  
Mestre em Economia de Empresas - FGV  
Docente dos Cursos de Graduação e Especialização da USP
8. **Profa. Ms. Maria Célia de Araújo**  
Mestre em Sociologia da Educação - USP  
Docente dos Cursos de Especialização da USP
9. **Prof. Ms. Tálman Sucupira**  
Mestre em Administração - FGV  
Docente dos Cursos de Graduação da USP
10. **Prof. Antonio Augusto Lourenço**  
Formado em Administração de Empresas, com diversos cursos de aperfeiçoamento.  
Presidente da ABASE (Associação Brasileira dos Administradores de Serviço)  
Atua há 18 anos em Administração de Serviços, em empresas nacionais e multinacionais tais como:  
ARMCO Industrial S/A, Mangels Inds S/A, Coppersucar União, Johnson & Johnson.  
Atualmente é Gerente Comercial da Guarany e Consultor Técnico de Serviços.  
Membro-fundador do GRUPAS - Grupo de Profissionais de Administração de Serviços.
11. **Prof. Ariovaldo Defendi**  
Formado em Administração de Empresas pela EGAN.  
Pós-Graduado em Administração da Produção pela FAAP. Foi Gerente da Área de Apoio de Serviços da Duratex S/A. Empresário da Área de Administração de Serviços.
12. **Prof. Carlos Alberto Ramos Soares de Queiroz**  
Bacharel em Direito.  
Pós-Graduado em Relações Industriais.  
Atuou na Área de Serviços nas empresas Eucatex, Instituto de Pesquisas Espaciais e Philco onde implantou programa de terceirização.  
Professor de Pós-Graduação da Faculdade São Camilo.  
Diretor Secretário da ABASE e membro fundador do GRUPAS.  
Consultor de Empresas.  
Autor do livro Manual de Terceirização.



Continuação do Anexo da Resolução CONSUN 37/92 - Fl. 03

**13. Prof. Pedro Ernesto de Oliveira Santos**

Bacharel em Direito.

Pós-graduado em Administração de Recursos Humanos; Direito Processual do Trabalho e Direito da Família

Gerente do Departamento de Administração e Serviços Corporativos da Ericsson do Brasil.

Membro-Fundador do GRUPAS - Grupo de Profissionais Administradores de Serviço

Vice-Presidente da ABASE - Associação Brasileira dos Administradores de Serviço

Consultor, Conferencista e Instrutor para as matérias:

Administração de Serviços, Planejamento Orçamentário, Qualidade e Terceirização.

**IV - ELENCO DE DISCIPLINAS:**

**CARGA HORÁRIA**

01. A Administração e suas perspectivas	30 h
02. Funções Administrativas	30 h
03. Suporte Administrativo na Área de Serviços I: Conceito, Políticas e Procedimentos	21 h
04. Suporte Administrativo na Área de Serviços II: Orçamento, Suprimentos, Contratos e Terceirização	30 h
05. Suporte Administrativo na Área de Serviços III: Gerenciamento das funções operativas	28 h
06. Qualidade na Administração de Serviços	30 h
07. Gerenciamento de Riscos	36 h
08. Manutenção e Conservação Predial	21 h
09. Metodologia do Trabalho Científico	30 h
10. Didática do Ensino Superior e sua Prática	60 h
11. Estudo de Problemas Brasileiros	10 h
	-----
<b>Total de horas em disciplinas</b>	<b>370 h</b>
Projeto de Conclusão do Curso	100 h
	-----
<b>TOTAL</b>	<b>470 h</b>



Continuação do Anexo da Resolução CONSUN 97/98 - Fl. 04

V. METODOLOGIA:

1. Aulas expositivas;
2. Estudos de Caso;
3. Debates com profissionais da área;
4. Grupos de estudo;
5. Visitas a empresas.

VI. CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO:

O processo de avaliação por disciplina, para este curso, levará em consideração:

- 1 - trabalhos individuais ou grupais, monográficos ou práticos;
- 2 - participação nos debates e seminários;
- 3 - avaliações individuais ou grupais realizadas durante ou no final de cada disciplina.

A apuração da Nota Final do aluno (NF) será através do somatório da aplicação de Peso Ponderado (PP) atribuído a Nota (N) de cada item de avaliação dividida pelo Total dos Pesos Ponderados (TPP), conforme descrito a seguir:

	Nota:	Peso Ponderado (PP)
	1	5
Itens	2	3
	3	2
		-----
		10 (TPP)

Portanto NF =  $\frac{\sum (N \times PP)}{\sum TPP}$

Será considerado aprovado, em cada disciplina, o aluno que tiver aproveitamento mínimo de 7,0 (SETE) pontos como média e frequência mínima de 85% (oitenta e cinco por cento).

O trabalho monográfico de final de curso também receberá uma nota expressa em graus numéricos de 0(zero) a 10(dez); sendo considerado suficiente se alcançar, no mínimo, 7,0(sete).



Continuação do Anexo da Resolução CONSUN 37/92 - F1 05

DISCIPLINA - A ADMINISTRAÇÃO E SUAS PERSPECTIVAS

CARGA HORÁRIA: 30 horas

OBJETIVO: Apresentar uma retrospectiva histórica da Administração abordando seus principais autores, para fundamentar a prática administrativa.

EMENTA:

1. Abordagem Clássica da Administração  
- Administração Científica  
- Teoria Clássica.
2. Abordagem Humanística da Administração  
Teoria das Relações Humanas.
3. Abordagem Neoclássica da Administração
4. Abordagem Sistêmica da Organização.
5. Abordagem Contingencial da Administração.
6. A evolução da Administração de Serviços no Brasil.

BIBLIOGRAFIA:

- BERNARDES, Cyro. Teoria geral das organizações: os fundamentos da administração integrada. São Paulo, Atlas, 1968.
- CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à teoria geral da administração. 2a ed. São Paulo, McGraw Hill do Brasil, 1983.
- KWASNICKA, Eunice Lacava. Introdução à administração. 2a ed. São Paulo, Atlas, 1987.
- MAXIMIAND, Antonio Cesar Amaru. Introdução à administração. 2a ed. São Paulo, Atlas, 1983.

DISCIPLINA - FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS

CARGA HORÁRIA: 30 horas

OBJETIVO: Estudar as funções administrativas básicas, levando o aluno a relacioná-las a todas as funções operativas da Administração de Serviços.



Continuação do Anexo da Resolução CONSUN 97/92 - P. 06

**EMENTA:**

**1. Planejamento**

- Estratégico
- Tático
- Operacional
- Objetivos
- Metas
- APO.

**2. Organização**

- Hierarquia
- Departamentalização
- Organização funcional, produto, territorial, matriz etc

**3. Direção**

- Liderança
- Comunicação
- Motivação

**4. Controle**

- Conceito
- Formas
- Tipos: histórico, contínuo, preventivo.

**BIBLIOGRAFIA:**

BERNARDES, Cyro. **Teoria geral das organizações: os fundamentos da administração integrada.** São Paulo, Atlas, 1988

HAMPTON, David R. **Administração contemporânea: teoria, prática e casos.** Tradutores Lauro Santos Blandy, Antonio C. Amaru Maximiano, 2ª ed. São Paulo, McGraw Hill do Brasil, 1985

KWASNICKA, Eunice Lacava. **Introdução à administração.** 3ª ed. São Paulo, Atlas, 1987.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Introdução à administração** 2ª ed. São Paulo, Atlas, 1985.

**DISCIPLINA:** SUPORTE ADMINISTRATIVO NA ÁREA DE SERVIÇOS I:  
CONCEITO, POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS.

**CARGA HORÁRIA:** 21 horas

**OBJETIVO:** Estudar com os alunos as tarefas básicas de apoio às demais áreas da empresa e funcionários, fornecendo condições de trabalho de forma a atender as políticas das empresas e os requisitos negociados.



continuação do Anexo da Resolução CONSUN 37/92 - F1 07

**EMENTA:**

1. Estrutura orgânica da área de Administração de Serviços.
2. A importância dos serviços administrativos
3. O agente de mudança.
4. Avaliação dos serviços prestados.
5. Marketing dos serviços administrativos.
6. Investimento na satisfação do cliente.
7. Políticas/gerenciamento dos serviços administrativos.
8. Gerenciamento das reclamações/solicitações.

**BIBLIOGRAFIA:**

DAVIDOW, William H. & UTALL, Bro **Serviço total ao cliente** Rio de Janeiro, Editora Campus, 1991.

WALKER, Denis. **O cliente em primeiro lugar**. São Paulo, Makron Books do Brasil, 1991.

**DISCIPLINA: SUPORTE ADMINISTRATIVO NA ÁREA DE SERVIÇOS II: ORÇAMENTO, SUPRIMENTOS, CONTRATOS E TERCEIRIZAÇÃO**

**CARGA HORÁRIA: 30 horas**

**OBJETIVOS:** Estudar com os alunos os aspectos relevantes:

- de gestão financeira quanto ao orçamento e controle de sua gestão;
- das práticas de administração de suprimentos, quanto à compra, armazenagem e controle;
- do processo de terceirização de serviços.

**EMENTA:**

**1. Orçamento e Controle de Gestão**

- 1.1. Planejamento das Atividades;
- 1.2. Orçamento (Budget);
- 1.3. Controle Orçamentário;
- 1.4. Alocação e rateio das despesas e investimentos;
- 1.5. Contribuição para o resultado;
- 1.6. Otimização de Custos.

**2. Suprimentos**

- 2.1. Gestão de Estoques;
- 2.2. Técnicas;
- 2.3. Compras;
- 2.4. Controle de Estoques





Continuação do Anexo da Resolução CONSUN 37/92 - Fl. 08

### 3. Terceirização e Administração de Contratos

- 3.1. Conceito;
- 3.2. Vantagens e Desvantagens;
- 3.3. Planejamento;
- 3.4. Tomada de Decisão;
- 3.5. Busca do prestador de serviços;
- 3.6. O contrato;
- 3.7. A parceria;
- 3.8. Conclusões e recomendações.

#### BIBLIOGRAFIA:

Constituição da República Federativa do Brasil, 1988

Código Civil.

#### Consolidação das Leis do Trabalho

DAVIDOW, William H & UTALL, Bro. Serviço total ao cliente Rio de Janeiro, Editora Campus, 1991.

DAVIS, Frank Stephen. Terceirização e multifuncionalidade. São Paulo, STS, 1992.

LEIRIA, Jeronimo Souto. Terceirização. São Paulo, Editora Ortiz, 1991

PYHRR, Peter A. Orçamento base zero - um instrumento administrativo 1981.

QUETROZ, Carlos Alberto Ramos Soares de. Manual de terceirização: onde podemos errar no desenvolvimento e na implantação dos projetos e quais são os caminhos do sucesso. São Paulo, STS, 1992.

TUNG, Nguyen H. Controladoria financeira das empresas - uma abordagem prática. São Paulo, Ed. Univ. Empresa/USP.

WALKER, Denis. O cliente em primeiro lugar. São Paulo, Makron Books do Brasil, 1991.

DISCIPLINA: SUPORTE ADMINISTRATIVO NA ÁREA DE SERVIÇOS III: GERENCIAMENTO DAS FUNÇÕES OPERATIVAS

CARGA HORÁRIA: 72 horas

OBJETIVOS: - Considerando a importância das telecomunicações na atualidade para qualquer empresa, pois representam concretização de negócios, economia de tempo, facilidade nas transações comerciais, a disciplina aborda as principais formas de telecomunicação utilizadas numa empresa, para familiarizar os participantes com as mesmas e mostrar como otimizar os serviços de telecomunicação, economizando recursos e ganhando tempo, num país com rede de telecomunicações deficiente.



Continuação do Anexo da Resolução CONSUN 37/92 - F1 09

- Apresentar e discutir as mais novas técnicas de administração de frotas de veículos, economizando recursos e maximizando os seus resultados;

**EMENTA:**

**1. Telecomunicação**

1.1. Rede comercial de comunicação

1.2. Serviço público local

- linha física
- comunicação via satélite
- linha privativa (LP)

1.3. Tipos de Sinais

- voz
- dados
- Telex/outros

1.4. Redes Internas de Comunicação

- Extensão
- Rede de KS
- PABX - Eletromecânico/digital
- Rede Múltipla

1.5. Sistemas de Segurança

- Rede de canal de voz
- Rede de telex
- Sistema de Consulta a banco de dados

**2. Frota de veículos**

2.1. Planejamento Estratégico

- Dimensionamento da frota
- Escolha dos tipos de veículos
- Definição da "missão" da frota
- Dimensionamento do quadro de profissionais

2.2. Planejamento Operacional

- Normas e critérios de utilização
- Normas, critérios e programa de manutenção
- Carga e trajeto
- Programação de trabalho de motoristas e ajudantes
- Outros aspectos

2.3. Organização

- Cargos e funções
- Normas e regras
- Formulários de controle

2.4. Direção

- Acompanhamento do pessoal
- Treinamento
- Programa motivacional

2.5. Controles

- Informações gerenciais
- Avaliação de desempenho
- Decisões corretivas ou de manutenção



Continuação do Anexo da Resolução CONSUN 37/92 - Fl. 10

2.6.0 mercado

- Aspectos do Mercado Financeiro
- Financiamentos
- Consórcios
- Leasing
- Compra Direta

2.7. Terceirização no Mercado de Serviços de Veículos

- Locação de veículos
- Locadoras
- Empresas especializadas
- Transporte de carga
- Serviços de coleta e distribuição
- Transporte de cargas fechadas
  - carga limpa
  - carga frigorificada
  - carga especial
  - containers
- transportes de grãos e outras agrícolas etc
- transporte de passageiros
  - coletivos urbanos
  - transportes inter-municipais e interestaduais
  - fretamento
- transporte de funcionários

3. Administração de Alimentação

- 3.1. Administração de Restaurante Industrial; projeto e layout;
- 3.2. Viabilidade de utilização do pessoal próprio ou contratado;
- 3.3. Incentivos fiscais, PAT - Programa de Alimentação do Trabalhador, Vale Alimentação, etc...

4. Serviços diversos

- 4.1. Arquivo
- 4.2. Gráfica e reprografia de cópias
- 4.3. Postos de mensageiros
- 4.4. Agência de viagens

BIBLIOGRAFIA:

- CASTRO, Luiz Roberto de. **Administração de frotas**. São Paulo, 1986.
- DAVIDOW, William H & UTALL, Bro. **Serviço total ao cliente**. Rio de Janeiro, Editora Campus, 1991.
- WALKER, Denis. **O cliente em primeiro lugar**. São Paulo, Makron Books do Brasil, 1991.





continuação do Anexo da Resolução CONSUN 37/92 - F1.11

DISCIPLINA - QUALIDADE NA ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS

CARGA HORÁRIA: 30 horas

OBJETIVO: Melhorar continuamente a qualidade dos recursos e processos na administração dos serviços com o foco para a satisfação dos clientes internos e externos.

EMENTA:

1. Introdução à qualidade.
2. O desenvolvimento cultural.
3. Políticas, objetivos e prioridades.
4. Delegação e poderes.
5. Gerenciamento da qualidade.

BIBLIOGRAFIA:

- ACKERMAN, Roger B.; COLEMAN, Roberta J.; LEGER, Elias; MACDORMAN, John C. Process quality management & improvement (PQMI). Guidelines, AT & T, 1987.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT. Normas de gestão da qualidade e garantia: diretrizes. NR 19000 (VT ISO90).
- DEMING, William Edwards. Qualidade a revolução da administração. 1990.
- JURAN, J. M. Liderança pela qualidade - um guia para executivos.
- Planejamento para a Qualidade.
- KANE, Edward J. IBMs quality focus on the business process. Quality Progress.
- MELAN, E.M. Process management in service and administrative operations, Quality Progress.
- PALE, Gabriel A. Quality process management. New Jersey, 1987.
- VIEIRA, Sonia & WEDA, Ronaldo. As ferramentas estatísticas para o controle de qualidade.



Continuação do Anexo da Resolução CONSUN 97/92 - Fl. 12

**DISCIPLINA:** GERENCIAMENTO DE RISCOS

**CARGA HORÁRIA:** 06 horas

**OBJETIVO:** O momento atual coloca em circunstâncias sem precedentes a administração da segurança da empresa. A responsabilidade desta área cresceu muito e as tecnologias utilizadas tornam-se obsoletas rapidamente, gerando problemas com evidentes conseqüências para os profissionais que atuam na área, bem como para a empresa. Serão abordados nesta disciplina os aspectos de segurança patrimonial, segurança contra incêndio, segurança em caso de catástrofes, segurança de informações sensíveis, seguros e suas implicações, seguros, previdência entre outros.

**EMENTA:**

## **1. Segurança**

### **1.1. Proteção Patrimonial - Gerência de Riscos**

- Organização dos serviços de segurança
- Planejamento e avaliação dos riscos
- Proteção física das instalações
- Proteção às comunicações
- Proteção dos documentos
- Proteção do CPD

### **1.2. Proteção de Executivos**

- Segurança e pequeno histórico
- Quadro de crimes
- Seqüestro e assalto
- Análise e identificação dos alvos
- Análise dos riscos. Ações e atitudes preventivas
- Segurança na residência e com a família
- Segurança no veículo
- Segurança em aviões e aeroportos
- Procedimentos nas negociações

## **2. Segurança, Medicina e Legislação do Trabalho**

### **2.1. Introdução à segurança do trabalho**

- O acidente de trabalho
- Conseqüências do acidente de trabalho
- Causas do acidente de trabalho
- Noções de prevenção de acidentes
- Noções dos custos dos acidentes de trabalho
- Cadastro dos acidentes de trabalho
- Prevenção e combate a incêndios
- Perícia e acidente de trabalho



Continuação do Anexo da Resolução CONSUN 07/92 - Fl. 13

2.2. LEGISLAÇÃO - Prevenção de Acidentes

- Jornada de trabalho
- Constituição do SERMBT
- Trabalho da mulher
- Trabalho do menor
- Normas regulamentadoras
- Aposentadorias especiais
- Seguro de acidentes de trabalho
- Emissão do CAT
- Conceito de acidentes de trabalho
- Exames médicos
- Fiscalização e penalidades

3. Higiene Industrial

- 3.1. Classificação dos riscos profissionais
- 3.2. Agentes ambientais
- 3.3. Reconhecimento dos agentes
- 3.4. Avaliação dos agentes
- 3.5. Controle dos agentes
- 3.6. Higiene do trabalho
- 3.7. Proteção contra acidentes de trabalho
- 3.8. Norma de segurança
- 3.9. Motivação para a segurança

BIBLIOGRAFIA:

COHN, Amélia; HIRANO, Sedi; KARSCH, Ursula S.; SATO, Ademair K.  
Acidentes de trabalho - uma forma de violência. São Paulo,  
Brasiliense, 1985.

Consolidação das Leis do Trabalho.

DAVIDOW, William M & UTALL, Bro. Serviço total ao cliente. Rio de Janeiro, Editora Campus, 1991.

WALKER, Denis. O cliente em primeiro lugar. São Paulo, Makron Books do Brasil, 1991.

DISCIPLINA: MANUTENÇÃO E CONSERVAÇÃO PREDIAL

CARGA HORÁRIA: 21 horas

OBJETIVO: Considerando as atuais contingências do mercado imobiliário, aliado aos fatores conjunturais, que obrigam as empresas a ocuparem grandes áreas para as suas instalações, a disciplina estudará as atuais concepções de layout de forma a otimizar a ocupação dessas áreas e as condições de utilização da instalação predial, que consideram fatores como durabilidade, segurança etc....



Continuação do Anexo da Resolução CONSUN 97/92 - Fl. 14

**EMENTA:**

**1. Manutenção Preventiva**

Programa Interno de manutenção

- Elétrica
- Hidráulica
- Ar condicionado Central e de janela
- Pintura
- Redes internas de telefonia
- Rede de água e esgoto.

**2. Manutenção corretiva.**

**3. Lay-out**

- Critérios de ocupação
- Qual o tipo de escritório mais adequado
- Terceirização dos serviços de manutenção predial.

**4. O lixo residual.**

**5. Controles.**

**BIBLIOGRAFIA:**

DAVIDOW, William H & UTALL, Bro. **Serviço total ao cliente** Rio de Janeiro, Editora Campus, 1991.

WALKER, Denis. **O cliente em primeiro lugar.** São Paulo, Nakron Books do Brasil, 1991.

**DISCIPLINA: METODOLOGIA DO TRABALHO CIENTÍFICO**

**CARGA HORÁRIA: 30h**

**OBJETIVOS:** A disciplina Metodologia do Trabalho Científico no Curso de Pós-Graduação (Lato sensu) busca atingir os seguintes objetivos:

- a) Fornecer as condições necessárias ao profissional da área em questão, para que possa, melhor compreender as diretrizes metodológicas e técnicas, a fim de desenvolver rigorosa pesquisa no seu campo de atuação;
- b) Facultar o conhecimento de normas fundamentais, a fim de desenvolver o raciocínio lógico-dialético, para melhor desempenho de uma postura científica



Continuação do Anexo da Resolução CONSUN 07/92 - Fl. 15

EMENTA:

- 1 - O Problema do Conhecimento.
- 2 - Ciência.
- 3 - Instrumentação Básica para o Trabalho Intelectual.
- 4 - Do Método e da Pesquisa.
- 5 - Realização da Pesquisa.
- 6 - Comunicação e Pesquisa.

BIBLIOGRAFIA:

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS - ABNT. Normas brasileiras em documentação. Rio de Janeiro, 1978. v. 1.
- ASTI VERA, Armando. Metodologia da pesquisa científica. Tradução de Maria Helena Guedes Crespo, Beatriz M. Magalhães. 7ª ed. Porto Alegre, Globo, 1983. 223 p.
- CARVALHO, Maria Cecília M. Construindo o saber: técnicas de metodologia científica. São Paulo, Papirus, 1989. 186 p.
- CERVO, A. L. & BERVIAN, P.A. Metodologia científica. 2ª ed. São Paulo, McGraw Hill, 1978. 144 p.
- FERRARI, Alfonso Trujillo. Metodologia da ciência. Rio de Janeiro, Kenedy Editora, 1974. 250 p.
- GALLIANO, A. Guilherme. O método científico: teoria e prática. São Paulo, Harper, 1979. 200 p.
- GIL, Antonio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 2ª ed. São Paulo, Atlas, 1989. 159 p.
- HUEHNE, Leda Miranda. Metodologia científica: cadernos de textos e técnicas. 2ª ed. Rio de Janeiro, Agir, 1988. 243 p.
- KOCHE, José Carlos. Fundamentos de metodologia científica. 7ª ed. Petrópolis, Vozes, 1985. 182 p.
- LAKATOS, Eva Maria & MARCONI, M. de A. Técnica científica de pesquisa. 2ª ed. São Paulo, Atlas, 1986. 198 p.
- Metodologia científica. São Paulo, Atlas, 1986. 231 p.
- LUCKESI, Ciripiano et alii. Fazer universidade: uma proposta metodológica. 5ª ed. São Paulo, Cortez, 1989. 208 p.
- RUIZ, João Alvaro. Metodologia científica: guia para eficiência nos estudos. São Paulo, Atlas, 1985. 170 p.





Continuação do Anexo da Resolução CONSUN 37/92 - Fl. 16

SALOMON, Delcio Vieira. **Como fazer uma monografia: elementos de metodologia do trabalho científico.** 6ª ed. Belo Horizonte, Intertextos, 1979. 304 p.

SALVADOR, Angelo Domingos. **Método e técnica de pesquisa bibliográfica: elaboração e relatório de estudos científicos** 11ª ed. Porto Alegre, Quina, 1983. 154 p.

SEVERINO, Antonio J. **Metodologia do trabalho científico.** 14ª ed. São Paulo, Cortez, 1986. 297 p.

DISCIPLINA: DIDÁTICA DO ENSINO SUPERIOR E SUA PRÁTICA

CARGA HORÁRIA: 60h

OBJETIVOS:

Dar condições ao educando para utilizar as técnicas preconizadas em sala de aula, exercitando a prática de magistério.

Conscientizar sobre:

- a) A importância da Educação como processo de mudança;
- b) A visão da Educação como educação permanente;
- c) A importância da didática na formação do educador;
- d) As principais falhas cometidas no processo educacional - a que se vive;
- e) Analisar procedimentos técnicos dos colegas na situação de professores em treinamento;
- f) Acompanhar, através de um fórum de debates com aplicação da técnica de seminário interdisciplinar, a redação e apresentação das fases a ser entregues no final do curso pelo aluno

EMENTA:

- 1 - O papel da didática na formação do educador com ênfase na participação;
- 2 - Repensando a didática do professor universitário;
- 3 - Ensino e aprendizagem;
- 4 - Didática e prática de magistério superior aplicadas às Ciências Jurídicas e Sociais.

BIBLIOGRAFIA:

ANGOTTI, José André. **Antropologia do ensino de ciências** São Paulo, Cortez, 1970.



Continuação do Anexo da Resolução CONSUN 37/92 - F1.17

- BORDENAVE, Juan Diaz. **Estratégias de ensino aprendizagem**. Petrópolis, Vozes, 1991, 312 p.
- BRANDÃO, Carlos R. **O que é educação**. 2ª ed. São Paulo, Brasiliense, 1985. 86 p. (Col. Primeiros Vãos, 22)
- **Educação popular**. São Paulo, Brasiliense, 1984 (Col. Primeiros Passos)
- CANDAU, Vera M. (org.). **A didática e a formação dos educadores: a busca da relevância**. IN: **A didática em questão**. Petrópolis, Vozes, 1986.
- **Rumo a uma nova didática**. Petrópolis, Vozes, 1989. 179 p.
- CARRAHER, Terezinha Nunes. **Aprender pensando**. 2ª ed. Rio de Janeiro, Vozes, 1988. 127 p.
- CURY, Carlos R. Jamil. **Ideologia e educação brasileira: católicos e liberais**. 4ª ed. São Paulo, Cortez, 1988. 201 p. (Coleção Educação Contemporânea).
- FREIRE, Paulo. **Educação e mudanças**. 9ª ed. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1983. 79p.
- **Pedagogia do oprimido**. 2ª ed. Rio de Janeiro, Paz e Terra, 1983. 218 p.
- GAGNÉ, Robert M. **Como se realiza a aprendizagem**. Rio de Janeiro, Livros Técnicos e Científicos, 1974. 270 p.
- GRECO, Milton C. **A aventura humana entre o real e o imaginário**. São Paulo, Perspectiva, 1987.
- GREGORI, Waldemar de. **Cibernética social I**. São Paulo, Perspectiva, 1988. 2 v.
- **Cibernética social II**. São Paulo, Cortez, 1984.
- **Educação comunitária do oprimido, do opressor, do revolucionário da América Latina**. Anápolis, 1988
- GUEDES, Maria José (org.). **Meios de ensino**. São Paulo, Loyola, 1979. 205 p.
- LEGRAND, Louis. **Didática de reforma: um método ativo para escola de hoje**. Rio de Janeiro, Zahar, 1973.
- NÉRICI, Imideo G. **Metodologia do ensino: uma introdução**. São Paulo, Atlas, 1977. 579 p.
- OLIVEIRA, Colandi C. de. **Da dependência à autocondução**.
- PARRA, Nélio. **Metodologia dos recursos audiovisuais**. São Paulo, Saraiva, 1977. iii p.
- SAVIANI, Dermeval. **Escola e democracia**. 20ª ed. São Paulo, Cortez, 1988. 108 p. (Coleção Polêmicas do Nosso Tempo)



Continuação do Anexo da Resolução CONSUN 37/92 - Fl. 18

TURRA, Clodia M.G. et alii. **Planejamento de ensino e avaliação.** Porto Alegre, Sagra, 1984.

VEIGA, Ilma P. Aleuacastro. **Repensando a didática.** Campinas, Papius, 1991. 158 p.

**DISCIPLINA:** ESTUDO DE PROBLEMAS BRASILEIROS

**CARGA HORÁRIA:** 10h

**OBJETIVO:** Aumentar o horizonte intelectual e vivencial dos alunos pela percepção do compromisso histórico de sua atividade profissional com a realidade social brasileira contemporânea. Levar o aluno a aprender as inter-relações da realidade política, social e ética e delas com o conhecimento expressivo da área.

**EMENTA:**

Conhecimento da realidade brasileira. Conhecimento expressivo da área e compromisso político, social e ético. Relações entre Conhecimento e Poder no Brasil.

**BIBLIOGRAFIA:**

A bibliografia da disciplina Estudo de Problemas Brasileiros está vinculada à área de conhecimento do curso.

**PROJETO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

Será um trabalho em grupo, orientado pelas disciplinas de Metodologia do Trabalho Científico e Qualidade na Administração de Serviços.

