

Súmula por Atividade Período: 2022/1

**Programa:** Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção

**Nome:** Econometria

**Código:** EPR00151

**Créditos:** 3

**Carga Horária:** 45

**Tipo:** Disciplina

**Modalidade de Ensino:** Presencial

**Súmula:**

A identificação causal e os modelos de exposição causal; O teste controlado e aleatorizado (Randomized Controlled Trial - RCT); A identificação causal em dados observacionais; O pareamento pelo escore de propensão (Propensity Score Matching - PSM); Variáveis Instrumentais (Local Average Treatment Effect ? LATE); Regressão em Descontinuidade (Regression Discontinuity Design - RDD), Diferença em Diferenças (Difference in differences - DID/DD); Controle Sintético (Synthetic Control Method - SCM). Combinações de métodos e avanços da literatura.

**Objetivo:**

Introduzir os conceitos avançados de identificação causal e seus avanços recentes. Desenvolver o raciocínio científico em problemas socioeconômicos. Desenvolver habilidades relacionadas ao uso de econometria. Qualificar os discentes para aplicações econométricas em questões tanto de ordem de políticas públicas quanto de políticas empresariais.

**Avaliação:**

O conceito será emitido a partir de atividades práticas realizadas em aula (50%) e avaliação do projeto de pesquisa (50%). O conceito mínimo para aprovação é C.

**Conteúdo Programático:**

Aula 1 A identificação causal e os modelos de exposição causal [Teórico] Revisão de econometria básica  
Aula 2 A identificação causal e os modelos de exposição causal [Teórico] Apresentação do problema da identificação causal; Definição dos modelos de exposição causal.  
Aula 3 O teste controlado e aleatorizado (Randomized Controlled Trial - RCT). [Teórico]  
Aula 4 O teste controlado e aleatorizado (Randomized Controlled Trial - RCT). [Teórico e Prático] Revisão teórica. Seminário 1: Apresentação, discussão e avaliação de artigo com aplicação do método RCT.  
Aula 5 O pareamento pelo escore de propensão (Propensity Score Matching - PSM). [Teórico]  
Aula 6 O pareamento pelo escore de propensão (Propensity Score Matching - PSM). [Teórico e Prático] Revisão teórica. Seminário 2: Apresentação, discussão e avaliação de artigo com aplicação do PSM.  
Aula 7 Variáveis Instrumentais (instrumental variable as local average treatment effect ? LATE). [Teórico]  
Aula 8 Variáveis Instrumentais (instrumental variable as local average treatment effect ? LATE). [Teórico e Prático] Revisão teórica. Seminário 3: Apresentação, discussão e avaliação de artigo com aplicação do LATE.  
Aula 9 Regressão em Descontinuidade (Regression Discontinuity Design - RDD) [Teórico]  
Aula 10 Regressão em Descontinuidade (Regression Discontinuity Design - RDD) [Teórico e Prático] Revisão teórica. Seminário 4: Apresentação, discussão e avaliação de artigo com aplicação do RDD.  
Aula 11 Diferença em Diferenças (Difference in differences - DID/DD) [Teórico]  
Aula 12 Diferença em Diferenças (Difference in differences - DID/DD) [Teórico e Prático] Revisão teórica. Seminário 5: Apresentação, discussão e avaliação de artigo com aplicação do DD.  
Aula 13 Controle Sintético (Synthetic control method - SCM) [Teórico]  
Aula 14 Controle Sintético (Synthetic control method - SCM) [Teórico e Prático] Revisão teórica. Seminário 6: Apresentação, discussão e avaliação de artigo com aplicação do SCM.  
Aula 15 Combinações de métodos e avanços da literatura. [Teórico]  
Aula 16 Elaboração de Projeto de pesquisa [Prático] Elaboração de projeto de pesquisa com aplicação de algum dos métodos de identificação causal estudados.  
Aula 17 Projeto de Pesquisa Avaliação Final.

**Métodos de Trabalho:**

Aulas expositivas teóricas. Atividades práticas como apresentações de artigos e elaboração de projetos de pesquisa.

**Bibliografia:**

- [1] Angrist, J. and Jorn Pischke (1999). "Mostly Hamrless Econometrics" Princeton University Press.
- [02] Menezes Filho; N. e Xavier Pinto, C (2017). Avaliação Econômica de Projetos Sociais. Terceira edição, Fundação Itaú Social, São Paulo.
- [03] MORGAN, S. L. & WINSHIP, C.; Counterfactuals and Causal Inference. Cambridge University Press, 2007.
- [04] Cameron, A. Colin e Pravin K. Trivedi (2005). Microeconometrics: Methods and Applications. New York: Cambridge University Press.
- [05] Woodridge, J.M. (2002). Econometric Analysis of Cross-Section and Panel Data. Cambridge: MIT Press.
- [06] Gertler, p. et al (2015). Avaliação de Impacto na Prática. Grupo Banco Mundial. Whashington.
- [07] Andrade, C. S. M. e Tiryaki, G. F. (2017). Econometria na Prática. 1ª Edição. Alta Books, Brasil.

Súmula por Atividade Período: 2022/1

**Programa:** Programa de Pós-Graduação em Administração

**Nome:** Metodologia de Pesquisa Experimental

**Código:** ADP249

**Créditos:** 4

**Carga Horária:** 60

**Tipo:** Disciplina

**Modalidade de Ensino:** Presencial

**Súmula:**

A disciplina está estruturada em quatro módulos: 1) conceitos básicos relativos à pesquisa experimental (definições de pesquisa experimental, validade, controle de variáveis – moderação e mediação); 2) Principais designs experimentais (single factor, factorial, quasi-experimental); 3) coleta e análise de dados para experimentos (amostragem, coleta em laboratório, coleta via Internet, fundamentos de estimação, distribuições estatísticas, análise, interpretação e preparação visual de dados experimentais, principais técnicas estatísticas de análise usadas em experimentos – teste-t, ANOVA –, effect sizes, interações, variáveis contínuas e testes não paramétricos); 4) Redação de artigos científicos e ética na pesquisa experimental.

**Objetivo:**

O objetivo geral da disciplina é fornecer instrumental analítico e metodológico que possibilite ao aluno planejar, executar e avaliar pesquisas experimentais em administração. Em termos específicos, a finalidade da disciplina é levar o aluno a:

- analisar os pressupostos que permeiam o processo da pesquisa experimental em administração;
- conhecer as definições básicas em pesquisa experimental;
- identificar as etapas básicas do processo e do projeto de pesquisa experimental;
- conhecer e saber escolher os diferentes tipos de designs experimentais;
- conhecer e saber escolher as melhores técnicas de coleta e análise de dados;
- treinar a elaboração de artigos científicos que apresentem resultados de pesquisa experimental;
- conhecer aspectos éticos a respeito da pesquisa experimental.

**Avaliação:**

a) Participação e texto de posicionamento crítico: 20% da nota

A nota da participação será individual e ponderada pelo percentual de presença e pelo interesse demonstrado pelo aluno em relação à disciplina, especialmente nas discussões. Além disso, ao final de cada aula (com exceção da primeira), cada aluno deverá entregar um texto impresso de até 2 (duas) páginas sobre as leituras da sessão. Esse texto produzido individualmente deverá contemplar uma análise crítica do material lido, no todo ou em parte, seja em relação à teoria, ou em relação a aspectos empíricos relacionados. O texto poderá, ainda, abordar outras teorias ou linhas de pesquisa de interesse do aluno, desde que relacionadas a temas vistos na disciplina, além de levantar questões para debate em cada uma das aulas. Estará(ão) dispensado(s) da entrega do texto de posicionamento crítico o(s) aluno(s) que estiver(em) coordenando o seminário no dia.

b) Coordenação de seminário – 20% da nota

Cada aluno (ou dupla) será responsável pela coordenação de um ou dois seminários envolvendo temas do conteúdo programático da disciplina. Os seminários serão avaliados de acordo com os seguintes critérios: lateralidade, profundidade, apresentação e dinâmica proposta.

c) Artigo final (artigo teórico-empírico) – 60% da nota

Os alunos deverão produzir um artigo completo (formato EnANPAD) com os resultados de uma pesquisa teórico-empírica a ser realizada até 30 dias após o término da disciplina. A avaliação do artigo será baseada em sua originalidade, consistência teórica, consistência metodológica, qualidade da análise de dados, contribuição acadêmica, rigor científico e formato (EnANPAD).

**Conteúdo Programático:**

Módulo 1: Conceitos básicos relativos à pesquisa experimental (aulas 1 a 4)

Módulo 2: Designs experimentais (aulas 5 a 7)

Módulo 3: Coleta e análise de dados (aulas 8 a 14)

Módulo 4: Redação de artigos científicos e ética na pesquisa experimental (aula 15)

**Métodos de Trabalho:**

A disciplina será desenvolvida por meio da utilização dos seguintes recursos didáticos:

- Aulas expositivas-dialogadas pelo professor
- Apresentação em seminários, pelos alunos, de tópicos do programa, seguidos de discussões sob a coordenação do professor. As apresentações serão em duplas, a serem sorteadas no primeiro dia de aula. Em cada seminário haverá, pelo menos, duas duplas que apresentarão os temas da aula. Os textos serão divididos entre as duplas por afinidade de interesse.
- Observações importantes sobre os seminários:
  - o Anteriormente aos seminários, as duplas deverão pesquisar e distribuir aos colegas de turma um artigo acadêmico adicional sobre o tema que estarão apresentando e fazer a relação entre os textos lidos e o artigo escolhido. Este trabalho adicional deverá ser um artigo empírico, no qual deverão estar aplicados os conceitos relativos ao tema do seminário da dupla.
  - o Todas as duplas deverão fazer suas apresentações de modo a promover o debate, por parte da turma, do tema apresentado. Para tanto, sugere-se a utilização de recursos auxiliares, como Power Point ou outros, e a elaboração de questões para debate, durante ou ao final da apresentação.
  - o As duplas deverão entregar os slides a serem utilizados sobre os temas apresentados no Moodle, antes da aula.
  - o TODOS os alunos deverão ler o material sugerido para a aula e apresentar dúvidas e questões para debate. TODOS deverão estar preparados para discutir os temas da aula.
  - o O foco de cada seminário será o debate dos textos lidos e não apenas a apresentação.
- Até a 12ª aula, cada dupla de alunos (a ser definida na primeira aula) apresentará um projeto completo de uma pesquisa experimental para análise pelo professor. A coleta, a análise de dados e a redação final dos resultados deverão ser realizadas em até 30 dias após o término das aulas. Ao final dos 30 dias, as duplas deverão enviar um artigo completo (formato EnANPAD) com os resultados da pesquisa. Todos os materiais produzidos pelos alunos deverão ser entregues ao professor via Moodle.
- Todos os alunos deverão consultar o Moodle regularmente (pelo menos uma vez por semana). O Moodle será usado para disponibilização de material didático, textos, sanar dúvidas e receber trabalhos.

**Bibliografia:**

- Aronson, E. Experimental social psychology. In D. T. Gilbert; S. T. Fiske; G. Lindzey (Eds.). The handbook of social psychology, v. 1, p. 99-142. Boston, MA: McGraw-Hill, 1998.
- Baron, Reuben M.; David A. Kenny. The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. Journal of Personality and Social Psychology, v. 51, n. 6, p. 1173-1182, 1986.
- Bem, D. J. Writing the empirical journal article. In: M. P. Zanna; J. M. Darley. The complete academic: A practical guide for the beginning social scientist. Lawrence Erlbaum Associates: 171-201, 1987.
- Brewer, M. Research Designs and Issues of Validity. In Reis, H.; Judd, C. (Eds.) Handbook of Research Methods in Social and Personality Psychology, p. 40-84. Cambridge, UK: Cambridge University Press, 2000.
- Buhrmester, M. D.; Kwang, T.; Gosling, S. D. Amazon's Mechanical Turk: A new source of inexpensive, yet high-quality, data? Perspectives on

Psychological Science, v. 6, 3-5, 2011.

Calder, Bobby; Lynn Phillips; Alice Tybout. The concept of External Validity. *Journal of Consumer Research*, v. 9, December, p. 240, 1982.

Finkelstein, Stacey R.; Ayelet Fishbach. When Healthy Food Makes You Hungry," *Journal of Consumer Research*, v. 37, October, 2010.

Fitzsimons, G. J. Editorial: Death to Dichotomizing. *Journal of Consumer Research*, v. 35, n. 1, 5-8, 2008.

Fitzsimons, Grainne M.; Tanya I. Chartrand; Gavan J. Fitzsimons. Automatic Effects of Brand Exposure on Motivated Behavior: How Apple Makes You "Think Different". *Journal of Consumer Research*, v. 35, June, 2008.

Gerrod, P.W.; Sabini, J. Mood and Memory under Natural Conditions: Evidence for Mood Incongruent Recall. *Journal of Personality and Social Psychology*, v. 59, August, 321-336, 1990.

Goodwin, C. J. *Research in Psychology: Methods and Design*. Wiley, 2008.

Hair, J.F., Black, B., Babin, B., Anderson, R.E., Tatham, R. L. *Multivariate Data Analysis*. 6th edition. Prentice-Hall, 2005.

Judd, Charles M. Everyday Data Analysis in Social Psychology. In: *Handbook of Research Methods in Social and Personality Psychology*. Harry T. Reis Charles; M. Judd (eds.), Cambridge: Cambridge University Press, p. 370-392, 2000.

Keppel, Geoffrey; Wickens, T. *Design and Analysis: A Researcher's Handbook*. 3. Ed., Prentice Hall, 1991.

Kutner, Michael H.; Christopher J. Nachtsheim; John Neter; William Li. *Applied Linear Statistical Models*. McGraw-Hill International Edition, 2005.

Loftus, Geoffrey. Analysis, Interpretation, and Visual Presentation of Experimental Data. In: Pashler, Hal; Wixted, John (eds.). *Stevens' handbook of experimental psychology*. 3. Ed., p. 339-390. John Wiley & Sons, 2002.

Lynch, Jr, John G. On the External Validity of Experiments in Consumer Research. *Journal of Consumer Research*, v. 9, n. 3, p. 225-239, 1982.

Muller, Dominique, Charles M. Judd and Vincent Y. Yzerbyt, "When Moderation is Mediated and Mediation is Moderated," *Journal of Personality and Social Psychology*, v. 89, n. 6, p. 852-863, 2005.

Neter, John, Kutner, Michael H., Nachtsheim, Christopher J. & Wasserman, William. *Applied Linear Statistical Models*, 4. Ed. Chicago: Irwin, 1996.

Oppenheimer, D. M.; Meyvis, T.; Davidenko, N. Instructional manipulation checks: Detecting satisficing to increase statistical power. *Journal of Experimental Social Psychology*, v. 45, n. 4, p. 867-872, 2009.

Pallant, Julie. *SPSS Survival Manual: A step by step guide to data analysis using SPSS*. Open University Press, 2004.

Paolacci, G.; Chandler, J.; Ipeirotis, P. G. Running experiments on Amazon Mechanical Turk. *Judgment and Decision Making*, 5, p. 411-419, 2010.

Petty, R. E.; Fabrigar, L. R.; Wegener, D. T.; Priester, J. R. Understanding data when interactions are present or hypothesized. *Psychological Science*, v. 7, n. 4, p. 247-252, 1996.

Rosenthal, R.; Rosnow, R. *Essentials of Behavioral Research: Methods and Data Analysis*. 2. Ed. New York: McGraw-Hill, 1991.

Rosnow, R. L.; Rosenthal, R. Definition and Interpretation of Interaction Effects. *Psychological Bulletin*, v. 105, n. 1, p. 143-146, 1989.

Rosnow, R. L.; Rosenthal, R. If You're Looking at the Cell Means, You're Not Looking at Only the Interaction (Unless All Main Effects Are Zero). *Psychological Bulletin*, v. 110, n. 3, 574-576, 1991.

Rosnow, R. L.; Rosenthal, R. "Some things you learn aren't so": Cohen's paradox, Asch's paradigm, and the interpretation of interaction. *Psychological Science*, v. 6, n. 1, 3-9, 1995.

Rosnow, R. L.; Rosenthal, R. Effect Sizes for Experimenting Psychologists. *Canadian Journal of Experimental Psychology*, v. 57, n. 3, p. 221-237, 2003.

Shadish, W. R.; Cook, T. D.; Campbell, D. T. *Experimental and Quasi-Experimental Designs: For Generalized Causal Inference*. New York: Houghton Mifflin, 2002.

Shavelson, R. J. *Statistical Reasoning for the Behavioral Sciences*. 3. Ed. Pearson, 1996.

Sigall, Harold; Mills, Judson. Measures of Independent Variables and Mediators are Useful in Social Psychology Experiments: But are They Necessary? *Personality and Social Psychology Review*, v. 2, n. 3, p. 218-226, 1998.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL  
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CONSULTORIA EM REGISTROS DISCENTES -  
DECORDI  
AV. PAULO GAMA, 110 - ANEXO I DA REITORIA - PORTO ALEGRE - BRASIL  
CEP 90046-900

### HISTÓRICO ESCOLAR DA GRADUAÇÃO (DIPLOMADO)

Nome: **GUSTAVO GREGORY**

Cartão: **233090**

Filiação: ARLETE ADELAIDE KROTH GREGORY

RG: 7100862593

Orgão Expedidor: /

CPF: 03942700026

Naturalidade:

UF:

Data de Nascimento: 11/10/1996

Nacionalidade: Brasileira

País: BRASIL

Curso/Habilitação: ENGENHARIA DE ALIMENTOS / ENGENHARIA DE ALIMENTOS

Currículo: ENGENHARIA DE ALIMENTOS

Total de Horas para Diplomação: 4365h

Credenciamento UFRGS: Decreto 5.758, de 28 de novembro de 1934.

Recredenciamento: Portaria nº 288, de 23 de março de 2015, publicada no DOU de 24 de março de 2015, página 15, seção 1.

Reconhecimento do Curso: Renovação de Reconhecimento do curso: Portaria MEC/SERES Nº 922, de 27 de dezembro de 2018 - Publicada no DOU em 28/12/2018, Seção 1, página 289.

Código INEP: 13740

Código IES/MEC: 581

### SITUAÇÃO DO ALUNO NO CURSO:

**Ingresso: 2014/1**

Processo Seletivo: Vestibular

**Média Harmônica: 714.47**

Realizado em jan/2014

**Currículo: ENGENHARIA DE ALIMENTOS**

2019/2 - Diplomação

Data de Conclusão de Curso: **11/01/2020**

Data de Expedição do Diploma: **10/02/2020**

Colação de Grau em: **13/02/2020**

Currículo: **ENGENHARIA DE ALIMENTOS**

2017/2 - Afastamento para Realização de Estudos

Nº de Semestres: **2**

Fim do Afastamento: **2018/1**

2014/2 - Licença Saúde

De 02/09/2014 à 02/09/2014 sob o Laudo nº 32427 da Junta Médica

Total de horas cursadas com aprovação na UFRGS: **4755h**

Ano/Semestre	Atividade de Ensino no Currículo	Carga Horária	Conceito	Crédito	Observação
2014/1	CÁLCULO E GEOMETRIA ANALÍTICA I - A (MAT01353)	90	A	6	Aprovado
2014/1	FÍSICA I-C (FIS01181)	90	B	6	Aprovado
2014/1	FUNDAMENTOS DE QUÍMICA INORGÂNICA (QUI01044)	30	B	2	Aprovado
2014/1	INTRODUÇÃO À ENGENHARIA DE ALIMENTOS (ITA02001)	30	A	2	Aprovado
2014/1	QUÍMICA GERAL EXPERIMENTAL B (QUI01161)	45	A	3	Aprovado
2014/2	ÁLGEBRA LINEAR I - A (MAT01355)	60	A	4	Aprovado

2014/2	CÁLCULO E GEOMETRIA ANALÍTICA II - A (MAT01354)	90	A	6	Aprovado
2014/2	DESENHO TÉCNICO I-A (ARQ03318)	60	B	4	Aprovado
2014/2	INTRODUÇÃO À PROGRAMAÇÃO (INF01040)	60	A	4	Aprovado
2014/2	PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA (MAT02219)	60	B	4	Aprovado
2014/2	QUÍMICA ORGÂNICA TEÓRICA FUNDAMENTAL (QUI02020)	60	A	4	Aprovado
2014/2	TÓPICOS EM CIÊNCIAS DOS ALIMENTOS (ITA01015)	30	A	2	Aprovado
2015/1	DESENHO TÉCNICO II-E (ARQ03059)	60	A	4	Aprovado
2015/1	EQUAÇÕES DIFERENCIAIS II (MAT01167)	90	B	6	Aprovado
2015/1	FÍSICA III - D (FIS01044)	90	B	6	Aprovado
2015/1	FÍSICO-QUÍMICA I - B (QUI03309)	60	C	4	Aprovado
2015/1	MECÂNICA (ENG01156)	60	B	4	Aprovado
2015/1	QUÍMICA DE ALIMENTOS (ITA01005)	60	A	4	Aprovado
2015/2	BIOQUÍMICA DE ALIMENTOS - ITA (ITA01019)	60	A	4	Aprovado
2015/2	FÍSICA GERAL - ELETROMAGNETISMO (FIS01182)	90	A	6	Aprovado
2015/2	TRANSFERÊNCIA DE CALOR E MASSA I (ENG07020)	75	A	5	Aprovado
2016/1	ADITIVOS E COADJUVANTES NA INDÚSTRIA DE ALIMENTOS (ITA99003)	30	A	2	Aprovado
2016/1	ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS (ADM01134)	60	A	4	Aprovado
2016/1	ENZIMOLOGIA DE ALIMENTOS (ITA01020)	30	A	2	Aprovado
2016/1	FÍSICO-QUÍMICA II-A (QUI03313)	60	A	4	Aprovado
2016/1	INOVAÇÕES NO PROCESSAMENTO DE ALIMENTOS (ITA01032)	30	A	2	Aprovado
2016/1	INTRODUÇÃO À MICROBIOLOGIA DE ALIMENTOS (ITA01113)	60	A	4	Aprovado
2016/1	TRANSFERÊNCIA DE QUANTIDADE DE MOVIMENTO (ENG07021)	60	A	4	Aprovado
2016/2	ANÁLISE DE ALIMENTOS PARA ENGENHARIA (ITA01016)	90	A	6	Aprovado
2016/2	CÁLCULO NUMÉRICO (MAT01169)	90	A	6	Aprovado
2016/2	MICROBIOLOGIA DE ALIMENTOS -A (ITA01009)	90	A	6	Aprovado
2016/2	OPERAÇÕES UNITÁRIAS ENGENHARIA DE ALIMENTOS I (ITA02222)	75	B	5	Aprovado
2016/2	TERMODINÂMICA PARA ENGENHARIA DE ALIMENTOS (ENG07038)	45	A	3	Aprovado
2016/2	TRANSFERÊNCIA DE CALOR E MASSA II (ENG07023)	60	A	4	Aprovado
2017/1	BIOENGENHARIA - A (ITA02010)	60	A	4	Aprovado
2017/1	CIÊNCIA DOS MATERIAIS C (ENG02009)	60	A	4	Aprovado
2017/1	HIGIENE E LEGISLAÇÃO NA INDÚSTRIA DE ALIMENTOS (ITA01116)	45	A	3	Aprovado
2017/1	LABORATÓRIO DE ENGENHARIA DE ALIMENTOS (ITA02023)	45	A	3	Aprovado
2017/1	OPERAÇÕES UNITÁRIAS ENGENHARIA DE ALIMENTOS II (ITA02223)	75	A	5	Aprovado
2017/1	TOXICOLOGIA PARA ENGENHARIA DE ALIMENTOS (ITA01017)	45	A	3	Aprovado
2018/2	ELETRICIDADE D (ENG04058)	60	A	4	Aprovado
2018/2	EMBALAGENS PARA ALIMENTOS (ITA02218)	30	-	2	Equivalência
2018/2	ENGENHARIA DE ALIMENTOS E MEIO AMBIENTE - A (ITA02011)	60	A	4	Aprovado
2018/2	NUTRIÇÃO E PROCESSAMENTO DE ALIMENTOS (ITA01023)	30	-	2	Equivalência
2018/2	OPERAÇÕES UNITÁRIAS ENGENHARIA DE ALIMENTOS III (ITA02224)	75	-	5	Equivalência
2018/2	TECNOLOGIA DO FRIO NA INDÚSTRIA DE ALIMENTOS (ITA02226)	45	A	3	Aprovado
2018/2	TÓPICOS JURÍDICOS E SOCIAIS (DIR04423)	30	B	2	Aprovado
2019/1	ALIMENTOS FUNCIONAIS (ITA01033)	30	-	2	Liberado

2019/1	CONTROLE DE QUALIDADE NA INDÚSTRIA DE ALIMENTOS (ITA01010)	60	A	4	Aprovado
2019/1	ENGENHARIA DA QUALIDADE A (ENG09008)	60	A	4	Aprovado
2019/1	PROJETOS DA INDÚSTRIA DE ALIMENTOS I (ITA02021)	45	A	3	Aprovado
2019/1	SIMULAÇÃO PROCESSOS DE INDÚSTRIA DE ALIMENTOS (ITA02221)	60	A	4	Aprovado
2019/2	ANÁLISE INSTRUMENTAL DE ALIMENTOS (ITA01021)	45	-	3	Liberação com Crédito
2019/2	ANALISE SENSORIAL DE ALIMENTOS - A (ITA01036)	60	-	4	Liberação com Crédito
2019/2	DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS ALIMENTÍCIOS - A (ITA99007)	90	-	6	Liberação com Crédito
2019/2	ENGENHARIA ECONÔMICA E AVALIAÇÕES (ADM01135)	30	-	2	Liberação com Crédito
2019/2	ESTÁGIO SUPERVISIONADO - ENG ALIMENTOS	300	A	-	Aprovado
2019/2	INSTRUMENTAÇÃO E CONTROLE NA INDÚSTRIA DE ALIMENTOS (ITA02002)	45	A	3	Aprovado
2019/2	PROJETOS DA INDÚSTRIA DE ALIMENTOS II (ITA02022)	45	A	3	Aprovado
2019/2	QUÍMICA GERAL TEÓRICA B (QUI01049)	60	-	4	Liberação com Crédito
2019/2	QUÍMICA ORGÂNICA EXPERIMENTAL DE ALIMENTOS (QUI02244)	60	-	4	Liberação com Crédito
2019/2	TECNOLOGIA DE BEBIDAS (ITA02026)	45	-	3	Liberação com Crédito
2019/2	TECNOLOGIA DE CARNES E DERIVADOS (ITA02025)	45	-	3	Liberação com Crédito
2019/2	TECNOLOGIA DE CEREAIS - A (ITA02028)	45	-	3	Liberação com Crédito
2019/2	TECNOLOGIA DE FRUTAS E HORTALIÇAS - A (ITA02027)	45	-	3	Liberação com Crédito
2019/2	TECNOLOGIA DE LEITE E DERIVADOS (ITA02024)	45	-	3	Liberação com Crédito
2019/2	TRABALHO DE CONCLUSÃO EM ENGENHARIA DE ALIMENTOS	60	A	-	Aprovado
Ano/Semestre	Outras Atividades na UFRGS	Carga Horária	Conceito	Crédito	Observação
2014/1	QUÍMICA GERAL TEÓRICA (QUI01004)	60	B	4	Aprovado
2015/1	ESPECTROSCOPIA ORGÂNICA (QUI02234)	30	B	2	Aprovado
2015/2	MATEMÁTICA APLICADA II (MAT01168)	90	A	6	Aprovado
2015/2	QUÍMICA ORGÂNICA EXPERIMENTAL I (QUI02223)	90	A	6	Aprovado
2016/1	RESISTÊNCIA DOS MATERIAIS A (ENG01140)	60	A	4	Aprovado
2017/1	DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS ALIMENTÍCIOS I (ITA99005)	60	A	4	Aprovado
2017/1	ECONOMIA A (ECO02254)	60	A	4	Aprovado
2018/2	DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS ALIMENTÍCIOS II (ITA99006)	60	A	4	Aprovado
2018/2	PROCESSAMENTO DE ALIMENTOS DE ORIGEM ANIMAL - A (ITA02009)	90	A	6	Aprovado
2018/2	PROCESSAMENTO DE ALIMENTOS DE ORIGEM VEGETAL (ITA02219)	90	A	6	Aprovado

### TRABALHOS DE CONCLUSÃO

Atividade de Ensino: **TRABALHO DE CONCLUSÃO EM ENGENHARIA DE ALIMENTOS**

Área de Atuação:

Título: **Avaliação Cinética da Inativação da Fosfatase Alcalina em Leite de Búfala e Validação Microbiológica**

Período Letivo de Início: **2019/2**

Período Letivo de Fim: **2019/2**

Data de Início: **25/09/2019**

Data de Fim: **17/12/2019**

Tipo de Trabalho: **Trabalho de Diplomação**

Data Apresentação: **17/12/2019**

Conceito: **A**

**ESTÁGIOS**Atividade de Ensino: **ESTÁGIO SUPERVISIONADO - ENG ALIMENTOS**

Área de Atuação:

Período Letivo de Início: **2019/1**Período Letivo de Fim: **2019/2**Data de Início: **23/04/2019**Data de Fim: **22/10/2019**Conceito: **A**Carga Horária: **300****Créditos Liberados**

Período Letivo	Caráter	Créditos	Observação
2019/1	Eletiva	15	LIBERAÇÃO DE CRÉDITOS DECORRENTE DE REFORMA CURRICULAR.
2019/2	Complementar	1	Curso de Propriedade Intelectual à Distância, promovido pelo INPI, cuja carga horária foi de 75 horas via certificado.
2019/2	Complementar	1	Publicação do Artigo " CHARACTERIZATION OF NANOLIPOSOMES CONTAINING BIOACTIVE PEPTIDES OBTAINED FROM SHEEP WHEY HYDROLYSATES"
2019/2	Complementar	11	Pesquisa: ESTUDO DA INATIVAÇÃO DE ENZIMAS DURANTE TRATAMENTO TÉRMICO VIA AQUECIMENTO ÔHMICO
2019/2	Complementar	11	PET Engenharia de Alimentos

Créditos do Currículo	Totais
Obrigatórios:	243
Obrigatórios Convertidos:	24 (Soma das carga horárias de caráter obrigatório)
Eletivos:	12
Complementares:	12
Tipos de atividades complementares:	3
<b>GUSTAVO GREGORY</b> integralizou a Composição Curricular para obtenção do grau.	

\* Indica disciplina de prática de ensino.

Escala de conceitos

- A- Conceito Ótimo
- B- Conceito Bom
- C- Conceito Regular
- D- Conceito Insatisfatório
- FF- Falta de Frequência

Os resultados finais são dados em conceitos, não havendo correspondência numérica para interpretá-los. Aluno que houver obtido conceito final ótimo (A), bom(B) ou regular (C) fará jus ao número de créditos da disciplina (s3º Art. 135 do RGU). É obrigatória a frequência do aluno em 75% da carga horária da disciplina (Art. 134 do RGU).

**ENADE:** Aluno em situação regular. O aluno compareceu no Enade 2019 na data 24/11/2019.**Docentes das atividades de ensino** (informação disponível para atividades de ensino cursadas na UFRGS a partir de 2004/1)

Ano/Semestre	Atividade de Ensino	Docente	Titulação
2014/1	MAT01353 - CÁLCULO E GEOMETRIA ANALÍTICA I - A	FLAVIA MALTA BRANCO	Doutora
		JEAN CARLO PECH DE MORAES	Doutor
		LIANA BEATRIZ COSTI NACUL	Mestra
2014/1	FIS01181 - FÍSICA I-C	ANTONIO MARCOS HELGUEIRA DE ANDRADE	Pós-Doutor
		JOAO BATISTA MARIMON DA CUNHA	Doutor
		KAREN PAZ BASTOS	Doutora
2014/1	QUI01044 - FUNDAMENTOS DE QUÍMICA INORGÂNICA	MARCELO PRIEBE GIL	Doutor
2014/1	ITA02001 - INTRODUÇÃO À ENGENHARIA DE ALIMENTOS	ROBERTA CRUZ SILVEIRA THYS	Doutora

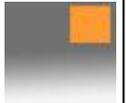
2014/1	QUI01161 - QUÍMICA GERAL EXPERIMENTAL B	ANDREA ANILDA HOFFMANN DA ROCHA	Doutora
2014/1	QUI01004 - QUÍMICA GERAL TEÓRICA	SUZANA TRINDADE AMARAL	Doutora
2014/2	MAT01355 - ÁLGEBRA LINEAR I - A	ANTONIO PAQUES	Doutor
2014/2	MAT01354 - CÁLCULO E GEOMETRIA ANALÍTICA II - A	CLAUS IVO DOERING	Doutor
		FLAVIA MALTA BRANCO	Doutora
2014/2	ARQ03318 - DESENHO TÉCNICO I-A	ADRIANA ECKERT MIRANDA	Doutora
2014/2	INF01040 - INTRODUÇÃO À PROGRAMAÇÃO	IVONE MALUF MEDERO	Mestra
		Marco Antonio Zanata Alves	Mestre
2014/2	MAT02219 - PROBABILIDADE E ESTATÍSTICA	DANILO MARCONDES FILHO	Doutor
		LISIANE PRISCILA ROLDAO SELAU	Doutora
2014/2	QUI02020 - QUÍMICA ORGÂNICA TEÓRICA FUNDAMENTAL	ROSANE MICHELE DUARTE SOARES	Doutora
2014/2	ITA01015 - TÓPICOS EM CIÊNCIAS DOS ALIMENTOS	FLORENCIA CLADERA OLIVERA	Doutora
		SIMONE HICKMANN FLORES	Doutora
2015/1	ARQ03059 - DESENHO TÉCNICO II-E	CLARISSA SARTORI ZIEBELL	Mestra
2015/1	MAT01167 - EQUAÇÕES DIFERENCIAIS II	EVANDRO MANICA	Doutor
		LUIS GUSTAVO DONINELLI MENDES	Doutor
2015/1	QUI02234 - ESPECTROSCOPIA ORGÂNICA	LEANDRA FRANCISCATO CAMPO	Doutora
2015/1	FIS01044 - FÍSICA III - D	MARCELO BARBALHO PEREIRA	Doutor
		SILVIO LUIZ SOUZA CUNHA	Doutor
2015/1	QUI03309 - FÍSICO-QUÍMICA I - B	MAXIMILIANO SEGALA	Doutor
		RENATO CATALUNA VESES	Doutor
2015/1	ENG01156 - MECÂNICA	ALEXANDRE LUIS BRAUN	Doutor
2015/1	ITA01005 - QUÍMICA DE ALIMENTOS	ALESSANDRO DE OLIVEIRA RIOS	Doutor
2015/2	ITA01019 - BIOQUÍMICA DE ALIMENTOS - ITA	ADRIANO BRANDELLI	Doutor
2015/2	FIS01182 - FÍSICA GERAL - ELETROMAGNETISMO	Moisés Leonardi de Almeida	Mestre
		RAQUEL GIULIAN	Doutora
2015/2	MAT01168 - MATEMÁTICA APLICADA II	ESEQUIA SAUTER	Doutor
		TERESA TSUKAZAN DE RUIZ	Doutora
2015/2	QUI02223 - QUÍMICA ORGÂNICA EXPERIMENTAL I	SONIA MARLI BOHRZ NACHTIGALL	Doutora
2015/2	ENG07020 - TRANSFERÊNCIA DE CALOR E MASSA I	LIGIA DAMASCENO FERREIRA MARCZAK	Doutora
2016/1	ITA99003 - ADITIVOS E COADJUVANTES NA INDÚSTRIA DE ALIMENTOS	FLORENCIA CLADERA OLIVERA	Doutora
2016/1	ADM01134 - ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS	GILBERTO TAVARES DOS SANTOS	Doutor
2016/1	ITA01020 - ENZIMOLOGIA DE ALIMENTOS	PLINHO FRANCISCO HERTZ	Doutor
2016/1	QUI03313 - FÍSICO-QUÍMICA II-A	ALEXANDRE HAHN ENGLERT	Pós-Doutor
2016/1	ITA01032 - INOVAÇÕES NO PROCESSAMENTO DE ALIMENTOS	GIOVANA DOMENEGHINI MERCALI	Doutora
2016/1	ITA01113 - INTRODUÇÃO À MICROBIOLOGIA DE ALIMENTOS	JEVERSON FRAZZON	Doutor
2016/1	ENG01140 - RESISTÊNCIA DOS MATERIAIS A	ALEXANDRE RODRIGUES PACHECO	Doutor
		EDUARDO BITTENCOURT	Doutor
		RONALDO BASTOS DUARTE	Doutor
2016/1	ENG07021 - TRANSFERÊNCIA DE QUANTIDADE DE MOVIMENTO	ISABEL CRISTINA TESSARO	Doutora
2016/2	ITA01016 - ANÁLISE DE ALIMENTOS PARA ENGENHARIA	ALESSANDRO DE OLIVEIRA RIOS	Doutor
2016/2	MAT01169 - CÁLCULO NUMÉRICO	ALVARO LUIZ DE BORTOLI	Doutor
2016/2	ITA01009 - MICROBIOLOGIA DE ALIMENTOS -A	EDUARDO CESAR TONDO	Doutor
2016/2	ITA02222 - OPERAÇÕES UNITÁRIAS ENGENHARIA DE ALIMENTOS I	RAFAEL COSTA RODRIGUES	Doutor
2016/2	ENG07038 - TERMODINÂMICA PARA ENGENHARIA DE ALIMENTOS	PAULA BETTIO STAUDT	Doutora
2016/2	ENG07023 - TRANSFERÊNCIA DE CALOR E MASSA II	LIGIA DAMASCENO FERREIRA MARCZAK	Doutora
2017/1	ITA02010 - BIOENGENHARIA - A	MARCO ANTONIO ZACHIA AYUB	Doutor
2017/1	ENG02009 - CIÊNCIA DOS MATERIAIS C	HUGO MARCELO VEIT	Doutor

2017/1	ITA99005 - DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS ALIMENTÍCIOS I	JEAN PHILIPPE PALMA REVILLION	Doutor
		SIMONE HICKMANN FLORES	Doutora
2017/1	ECO02254 - ECONOMIA A	IVAN COLANGELO SALOMAO	Doutor
2017/1	ITA01116 - HIGIENE E LEGISLAÇÃO NA INDÚSTRIA DE ALIMENTOS	PATRÍCIA DA SILVA MALHEIROS	Doutora
2017/1	ITA02023 - LABORATÓRIO DE ENGENHARIA DE ALIMENTOS	ELIZANGELA GONÇALVES DE OLIVEIRA	-
2017/1	ITA02223 - OPERAÇÕES UNITÁRIAS ENGENHARIA DE ALIMENTOS II	CACIANO PELAYO ZAPATA NORENA	Doutor
2017/1	ITA01017 - TOXICOLOGIA PARA ENGENHARIA DE ALIMENTOS	JULIANE ELISA WELKE	Doutora
2018/2	ITA99006 - DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS ALIMENTÍCIOS II	SIMONE HICKMANN FLORES	Doutora
2018/2	ENG04058 - ELETRICIDADE D	Sergio Luiz Cardoso da Silva	Graduado
2018/2	ITA02011 - ENGENHARIA DE ALIMENTOS E MEIO AMBIENTE - A	MARCO ANTONIO ZACHIA AYUB	Doutor
2018/2	ITA02009 - PROCESSAMENTO DE ALIMENTOS DE ORIGEM ANIMAL - A	JEAN PHILIPPE PALMA REVILLION	Doutor
		Katia Rezzadori	Doutora
2018/2	ITA02219 - PROCESSAMENTO DE ALIMENTOS DE ORIGEM VEGETAL	Bruna Tischer	Doutora
		ROBERTA CRUZ SILVEIRA THYS	Doutora
2018/2	ITA02226 - TECNOLOGIA DO FRIO NA INDÚSTRIA DE ALIMENTOS	CACIANO PELAYO ZAPATA NORENA	Doutor
2018/2	DIR04423 - TÓPICOS JURÍDICOS E SOCIAIS	KELLY LISSANDRA BRUCH	Pós-Doutor
2019/1	ITA01010 - CONTROLE DE QUALIDADE NA INDÚSTRIA DE ALIMENTOS	EDUARDO CESAR TONDO	Doutor
2019/1	ENG09008 - ENGENHARIA DA QUALIDADE A	CAMILA COSTA DUTRA	Doutora
2019/1	ITA02021 - PROJETOS DA INDÚSTRIA DE ALIMENTOS I	Bruna Tischer	Doutora
2019/1	ITA02221 - SIMULAÇÃO PROCESSOS DE INDÚSTRIA DE ALIMENTOS	Bruna Tischer	Doutora
2019/2	ESTÁGIO SUPERVISIONADO - ENG ALIMENTOS	GIOVANA DOMENEGHINI MERCALI	Doutora
2019/2	ITA02002 - INSTRUMENTAÇÃO E CONTROLE NA INDÚSTRIA DE ALIMENTOS	Bruna Tischer	Doutora
2019/2	ITA02022 - PROJETOS DA INDÚSTRIA DE ALIMENTOS II	Bruna Tischer	Doutora
2019/2	TRABALHO DE CONCLUSÃO EM ENGENHARIA DE ALIMENTOS	AMANDA DE SOUZA DA MOTTA	Doutora
		GIOVANA DOMENEGHINI MERCALI	Doutora

Porto Alegre, 07 de maio de 2020



Universidade Federal do Rio Grande do Sul  
Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção



## Histórico Curso

**Nome:** GUSTAVO GREGORY

**Cartão:** 233090

**Situação:** ATIVO

**Identidade:** 7100862593

**CPF:** 03942700026

**Data de Nascimento:** 11/10/1996

**Curso:** ENGENHARIA DE PRODUÇÃO - Mestrado Acadêmico

**Área de Concentração:** Sistemas de Qualidade

**Orientador:** MARCIA ELISA SOARES ECHEVESTE

**Proficiência no(s) Idioma(s):** Inglês

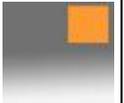
Período	Código	Atividade de Ensino/Professor	Créditos	Carga Horária	Conceito	Frequência (%)	Situação	Instituição
2023/02		Projeto Tese/Dissertação em andamento	-	-	-	-	-	UFRGS
2023/01		Projeto Tese/Dissertação em andamento	-	-	-	-	-	UFRGS
2022/02	EPR00120	Gerenciamento de Processos - Professor: Professor: CLAUDIO JOSE MULLER Titulação: Doutorado	3	45	A	100.00	Aprovado	UFRGS
2022/02	EPR00124	Tópicos Especiais em Ergonomia: Riscos em Processos - Coping with Complexity in Socio-technical Systems: principles and practices for resilient performance OBS: ESSA DISCIPLINA SERÁ TODA MINISTRADA EM LÍNGUA INGLESA. (aula inicia dia 02/09) Professor: Professor: TARCÍSIO ABREU SAURIM Titulação: Doutorado	3	45	B	100.00	Aprovado	UFRGS
2022/02	EPR00203	Tópicos Especiais em Qualidade - Engenharia de Requisitos para o Desenvolvimento de Sistemas Produto-Serviço Sustentáveis Professor: Professor: MARCIA ELISA SOARES ECHEVESTE Titulação: Doutorado Professor: Professor: MARIA AUXILIADORA CANNAROZZO TINOCO Titulação: Doutorado	3	45	A	90.00	Aprovado	UFRGS
2022/01	EPR00151	Econometria - Professor: Palestrante: Daniel de Abreu Pereira Uhr Professor: Professor: ALEJANDRO GERMAN FRANK Titulação: Doutorado	3	45	A	100.00	Aprovado	UFRGS
2022/01	EPR00106	Engenharia Econômica - Professor: Professor: FRANCISCO JOSE KLIEMANN NETO Titulação: Doutorado	3	45	A	100.00	Aprovado	UFRGS
2022/01	EPR00246	Gestão de Serviços - Professor: Professor: MARIA AUXILIADORA CANNAROZZO TINOCO Titulação: Doutorado	3	45	A	100.00	Aprovado	UFRGS
2022/01	ADP249	Metodologia de Pesquisa Experimental - Professor: Professor: LEONARDO NICOLAO Titulação: Doutorado	4	60	A	100.00	Validação	UFRGS
2022/01	EPR00201	Projeto de Experimentos - Professor: Professor: CARLA SCHWENGBER TEN CATEN Titulação: Doutorado	3	45	A	100.00	Aprovado	UFRGS
		Inglês em 09/01/2021	-	-	-	-		

### Totais

Créditos cursados com aprovação neste curso:	21
Créditos por validação:	4



Universidade Federal do Rio Grande do Sul  
Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção



## Histórico Curso

**Nome:** GUSTAVO GREGORY

**Identidade:** 7100862593

**Cartão:** 233090

**CPF:** 03942700026

**Situação:** ATIVO

**Data de Nascimento:** 11/10/1996

### Conceitos

Total: 25

A - Conceito Ótimo

B - Conceito Bom

C - Conceito Regular

D - Conceito Insatisfatório

FF - Falta de Frequência

Súmula por Atividade Período: 2022/1

**Programa:** Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção

**Nome:** Gestão de Serviços

**Código:** EPR00246

**Créditos:** 3

**Carga Horária:** 45

**Tipo:** Disciplina

**Modalidade de Ensino:** Presencial

**Súmula:**

Natureza dos serviços. Importância dos serviços dentro do ambiente macroeconômico. Características diferenciadoras dos serviços. Tipologias de Serviços. Serviços como fonte de vantagem competitiva para as empresas no ambiente atual. As operações de serviços e suas particularidades. Estratégia em Serviços. Desenvolvimento de serviços. Marketing de serviços. Qualidade e Satisfação de clientes em serviços. Gerenciamento de oferta e demanda em serviços. Gerenciamento de filas em serviços. Inovação e sustentabilidade em serviços

**Objetivo:**

O objetivo principal da disciplina é familiarizar os alunos com os conteúdos referentes à gestão de serviços, abordando os conteúdos preconizados pelos especialistas da área. Ao final da disciplina, pretende-se que os alunos possam:

- i. compreender a importância dos serviços no cenário econômico mundial;
- ii. discutir as implicações gerenciais das características diferenciadoras dos serviços;
- iii. demonstrar familiaridade com as diferentes abordagens utilizadas no projeto e avaliação dos serviços;
- iv. demonstrar familiaridade com as técnicas e ferramentas de gestão das operações de serviços;
- v. se posicionar criticamente frente a situações que envolvam serviços, tanto na teoria quanto na prática profissional.

**Avaliação:**

A avaliação é composta pelos resultados das atividades realizadas em sala de aula, participação e realização de trabalhos em grupo.

**Conteúdo Programático:**

XXX

**Métodos de Trabalho:**

Aulas expositivas para apresentação dos conceitos básicos, análise de artigos, aplicação de jogos, realização de trabalhos em grupo, apresentação de trabalhos e aplicação prática de conteúdos.

**Bibliografia:**

- § CAON, Mauro. Gestão de Serviços. 1ª edição, Editora Atlas, 480 p., 2002. CORRÊA, H. L.; CAON, M. Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes. São Paulo: Atlas, 2002.
- § CARVALHO, M. M.; PALADINI, E. P.; RIBEIRO, José Luis Duarte; FOGLIATTO, F. S.; MARTINS, R. A.; TINOCO, Maria A. C. . Gestão de Serviços: Casos Brasileiros. 1. ed. São Paulo: Atlas S. A., 2013. v. 1. 285p.
- § COOK, David P.; GOH, Chon-Huat; CHUNG, Chen H. Service Typologies: A State of the Art Survey. Production and Operations Management, v. 8, n. 3, Fall 1999.
- § CORRÊA, H. L.; CORRÊA, C. A. Administração de produção e operações: manufatura e serviços - uma abordagem estratégica. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- § FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona. Administração de serviços: operações, estratégia tecnologia de informação. Porto Alegre: Bookman, 2.ed., 2000
- § GIANESI, Irineu G. N.; CORRÊA, Henrique Luiz. Administração estratégica de serviços: operações para satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1994.
- § JOHNSTON, R.; CLARK, G. Administração de Operações de Serviço. Atlas: São Paulo, pp. 562, 2008.
- § KOTLER, Philip. Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle. Traduzido por Ailton Bomfim Brandão. 5 ed. São Paulo: Atlas, 725 p., 1998.
- § LOVELOCK, Christopher H. Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights. Journal of Marketing, v. 47, p. 9-20, Summer 1983.
- § MAGLIO, P. P.; KIELISZEWSKI, C. A.; SPOHRER, J. C. Handbook of Service Science. Springer: New York, pp. 758. 2010.
- § PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valerie A.; BERRY, Leonard L. SERVQUAL: a multiple - item scale for measuring consumer perceptions. Journal of Service Quality Retailing. p. 12 - 40. Spring, 1988.
- § SALVENDY, G. KARWONSKI, W. Introduction to Service Engineering, Wiley: New Jersey, pp. 659, 2010.
- § SCHNEIDER, Benjamin e WHITE, Susan S. Service Quality: Research Perspectives. SAGE, 2004 - 185 páginas.
- § SHOSTACK, G. How to Design a Service. European Journal of Marketing, 16 (1), 49-63, 1982.
- § TURRIONI, João Batista. Gestão do Processo de Desenvolvimento de Serviços. 1ª Edição, Atlas, 208 p., 2010.