

## 8

### Referências

- ALBRECHT, K. **Revolução nos serviços**. São Paulo: Thomson Pioneira, 1998.
- ALVES, I. et al. Aplicação do modelo e análise SWOT no diagnóstico estratégico de uma propriedade rural especializada em recria e engorda de bovinos de corte. **Revista administração**, Goiânia, v. 6, p. 1-18, 2007.
- AMARAL, D. C. **Arquitetura para gerenciamento de conhecimentos explícitos sobre o processo de desenvolvimento de produto**. 2002. 215f. Tese (Doutorado em engenharia Mecânica)– Universidade de São Paulo, São Paulo, 2002.
- ANDERSON, E. W.; FORNELL, C. The customer satisfaction index as a leading indicator. In: IACOBUCCI, D.; SWARTZ, T. (Eds.). **Handbook of services marketing and management**. New York: Sage Publications, 1999.
- ANSOFF, H. I. Strategic Response in a Turbulent Environment" In: **HANDBOOK OF BUSINESS STRATEGY**, Boston: Warren, Gorham & Lamont, 1985. p. 2-18.
- BARNES, R. M. **Estudos de movimentos e tempos**. São Paulo: Blucher, 1977.
- BARRAS, R. Towards a theory of innovation in services. **Research Policy**, [S.l.], v. 15, n. 4, p. 161-173, Aug 1986.
- BATESON, J. E. G.; HOFFMAN, K. D. **Administração de serviços**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001. BAXTER, N. **Projeto de produto: guia prático para o design de novos produtos**. São Paulo: Edgard Blucher, 2003.
- BILDERBEEK, R. et al. **Services in innovation: knowledge intensive business services (Kibs) as co-producers of innovation**.1998. (SI4S Synthesis paper, S3).
- BITRAN, G.; PEDROSA, L. A structured product development perspective for service operations. **European management journal**, Pergamon, v. 16, n. 02, p.169-189, 1998.
- BOWERS, M. R. Developing new services: improving the process maker in the better. **The journal of services marketing**, Bradford, v. 3, n. 1, p 15-20, 1989.
- BRASIL. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. c2009. Disponível em: <<http://www.ipea.gov.br/portal/>>. Acesso em: 14 jan. 2012.
- BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Relação Anual de Informações Sociais**. 2011. Disponível em: <<http://www.rais.gov.br/>>. Acesso em: 3 mar. 2012.
- BULLINGER, R. H.; FÄHNRIK, K. P.; MEIREN, T. Service engineering: methodological development of new service products. **International journal of production economics**, Oxford, n. 85, p. 275-287, 2003.

CHEUNG, Y.; BAL, J. Process analysis techniques and tools for business improvements. **Business process management journal**, Bradford, v. 4, n. 4, p. 274-290, 1998.

CHIMENDES, G. C. V. **Análise de modelo para projeto e desenvolvimento de serviços**: pesquisa-ação em empresa de transporte rodoviário de passageiros. 2007. 217f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção)– Universidade Federal de Itajubá, Itajubá, 2007.

COBRA, M. **Estratégia de marketing de serviços**. 2. ed. São Paulo: Iberoamericana, 2001.

COOPER, R. G. **Winning at new products**: accelerating the process from idea to launch. New York: Perseus Books, 2001.

CORRÊA, H. L.; CAON, M. **Gestão de serviços**: lucratividade por meio de operações e satisfação de clientes. São Paulo: Atlas, 2002.

CORRÊA, L. H.; GIANESI, G. N. Gestão estratégica de operações de serviços. In: ASSEMBLEIA ANUAL DO CONSELHO LATINOAMERICANO DE ESCOLAS DE ADMINISTRAÇÃO, 30., 1995, São Paulo. Disponível em: <[http://www.correa.com.br/biblioteca/artigos/A03\\_Cladea\\_1995\\_Gestao\\_estrategica\\_a\\_de\\_operacoes.pdf](http://www.correa.com.br/biblioteca/artigos/A03_Cladea_1995_Gestao_estrategica_a_de_operacoes.pdf)>. Acesso em: 15 jan. 2012.

COVA, V. Le design des services. **Décisions marketing**, Paris, v. 34, p. 29-40, avril/juin, 2004.

COWEL, D. W. New service development. **Journal of marketing management**, Londres, v. 3, n. 3, p. 296-312, 1988.

CRUZ, L. CNI cria site de compras coletivas específico para a indústria. **Agência Brasil**, Brasília, 26 maio 2011. Disponível em: <<http://www.inovacaotecnologica.com.br/noticias/noticia.php?artigo=comprascoletivas-industria&id=010175110527>>. Acesso em: 8 jun. 2011.

FERNANDES, P. O. Economia da informação. **Ciência e informação**, Brasília, v. 20, n. 2, p. 165-168, jul./dez. 1991.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Service management**: operations, strategy, and information technology. 2. ed. Boston: Irwin McGrawHill, 1998. 613p.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços**: operações, estratégias e tecnologia de informação. Porto Alegre: Bookman, 2000.

GALE, B. T. **Gerenciando o valor do cliente**: criando qualidade e serviços que os clientes podem ver. São Paulo: Pioneira, 1996. 368p

GATES, B. **A empresa na velocidade do pensamento**: como um sistema nervoso digital. Tradução de Pedro Maia Soares et al. São Paulo: Companhia das Letras, 1999.

GHOBIADIAN, A., SPELLER, S., JONES, M. Service quality: concepts and models. **International journal of quality & reliability management**, Bradford, v. 11, n. 9, p. 43-66, 1994.

GIANESI, I. G. N.; CORRÊA, H. L. **Administração estratégica de serviços: operações para satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas, 1994.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991.

GOLDSTEIN, M. S. et al. The service concept: the missing link in service design research? **Journal of operations management**, [S.l.], v. 20, n. 2, p. 121-134, 2002.

GONÇALVES, J. E. L. As empresas são grandes coleções de processos. **Revista de administração de empresas (RAE)**, São Paulo, v. 40, n. 1, p. 6-19. Jan./mar. 2000a.

GONÇALVES, J. E. L. Processo, que processo? **Revista de administração de empresas (RAE)**, São Paulo, v. 40, n. 4, p. 8-19, Out./Dez. 2000b.

GOULART, C. P. **Proposta de um modelo de referência para planejamento e controle da produção em empresas virtuais**. 2000. 169f. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção)– Escola de Engenharia de São Carlos da Universidade de São Paulo, São Carlos, 2000.

GARVIN, D. A. The processes of organization and management. **Sloan management review**, Detroit, v. 39, n. 4, p. 33-50, 1998.

GRÖNROOS, C. **Marketing: gerenciamento e serviços – a competição por serviços na hora da verdade**. 5. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1993. 377 p.

GUMMESSON, E. Service management: an evaluation and the future. **International journal of service industry management**, Bradford, v. 5, n. 1. p. 77-96, 1994.

HUNGER, J. D.; WHEELLEN, T. L. **Gestão estratégica: princípios e práticas**. Rio de Janeiro: Reichmann & Affonso, 2002.

JOHNE, A.; STOREY, C. New service development: a review of the literature and annotated bibliography. **European journal of marketing**, Bradford, v. 32, n. 3/4, p. 184-251, 1998.

JOHNSTON, R.; CLARK, K. **Administração de operações de serviços**. São Paulo: Atlas, 2002.

KELLY, D.; STOREY, C. New service development: initiation strategies. **International journal of service industry management**, Bradford, v. 11, n. 1, p. 45-62, 2000.

KINGMAN-BRUNDAGE, J. Technology, design and service quality. **International journal of service industry management**, Bradford, v. 2, n. 3, p. 47-59, 1991.

KINGMAN-BRUNDAGE, J. Service mapping: back to basics. In: GLYNN, W. J.; BARNES, J. G. **Understanding services management: integrating marketing, organizational behavior, operations and human resource management**. Cork: Oak Tree Press, 1995.

KOTLER, P. **Administração de marketing**. São Paulo: Ediar, 1991.

KOTLER, P. **Administração de marketing: a edição do novo milênio**. 10. ed. São Paulo: Prentice-Hall do Brasil, 1999.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. **Princípios de marketing**. 5. ed. Rio de Janeiro: Prentice-Hall do Brasil, 1998. 478 p.

LEONEL, C. E. L. **Sistematização do processo de planejamento da inovação de produtos com enfoque em empresas de pequeno e médio porte**. 2006. 236p. Dissertação (Mestrado em Engenharia Mecânica)– Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

LEWIS, B.; ENTWISTLE, T Managing the service encounter: a focus on the employee. **International journal of service industry management**, Bradford, v. 1, n. 3, p. 41-52, 1990.

LOVELOCK, C. H.; WRIGHT, L. **Serviços: marketing e gestão**. Tradução de Cid K. Moreira. Revisão técnica de Mauro N. Garcia. São Paulo: Saraiva, 2001.

MAGALHÃES, C. **Design estratégico: integração e ação do design industrial dentro das empresas**. Rio de Janeiro: CNI/SENAI/CETIQT, 1997.

MAGER, B.; MAFFEI, S.; SANGIORGI, D. Innovation through service design from research driven perspective. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON DESIGN RESEARCH, 2005, Helsinki. Disponível em: <[http://www.servicedesign-network.org/system/files/10\\_Mager\\_Innovation\\_0.pdf](http://www.servicedesign-network.org/system/files/10_Mager_Innovation_0.pdf)>. Acesso em: 30 nov. 2011.

MELO, C. H. P. et al. **O setor de serviços no Brasil: uma visão global – 1985/95**. Rio de Janeiro: IPEA, 1998. Disponível em: <<http://www.ipea.gov.br/pub/td/td0549.pdf>>. Acesso em: 15 jan. 2012. Texto para discussão, n. 549.

MELLO, C. H. P. **Modelo para projeto e desenvolvimento de serviços**. 2005. 315f. Tese (Doutorado em Engenharia da Produção)– Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.

MELLO, C. H. P. et al. **ISO 9001:2000: sistema de gestão da qualidade para operações de produção e serviços**. São Paulo: Atlas, 2002.

MELLO, C. H. P.; CHIMENDES, V. C. G.; TURRIONI, J. B. Setor de serviços: áreas a serem exploradas para o desenvolvimento de pesquisa. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 12., 2005, Bauru. **Anais...** Bauru: UNESP, 2005. Disponível em: [http://www.simpep.feb.unesp.br/anais\\_simpep\\_aux.php?e=12](http://www.simpep.feb.unesp.br/anais_simpep_aux.php?e=12)>. Acesso em: 14 dez. 2011.

- MELLO, C. H. P.; SALGADO, E. G. Mapeamento dos processos em serviços: estudo de caso em duas pequenas empresas da área de saúde. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 25., 2005, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: ABEPRO, 2005. p. 1715-1722.
- MILES, I. Innovation in services. In: DODGSON, M.; ROTHWELL, R. (Eds.). **Handbook of industrial innovations**. Aldershot: Edward Elgar, 1994. p. 243256.
- NANCI, C. L.; SALLES, T. M. **Planejamento e controle da produção**. Rio de Janeiro: Campus, 2008.
- NORMANN, R. **Administração de serviços: estratégia e liderança na empresa de serviços**. São Paulo: Atlas, 1993.
- NORONHA, D. P.; FERREIRA, S. M. S. P. Revisões de literatura. In: CAMPELLO, B. S.; CONDÓN, B. V.; KREMER, J. M. (Orgs.). **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: UFMG, 2000.
- OLIVEIRA, D. P. R. **Excelência na administração estratégica: a competitividade para administrar o futuro das empresas**. São Paulo: Atlas, 1997.
- OLIVEIRA, D. P. R. **Planejamento estratégico: conceitos, metodologia e práticas**. 23. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT. 2005. Disponível em: <<http://www.oecd.org/home/>>. Acesso em: 7 jan. 2012.
- PAGANO, R. A. **Planejamento ou pensamento estratégico**. Porto Alegre: Intelligentia Assessoria Empresarial, 2002. Disponível em: <[http://www.intelligentia.com.br/novidades/artigos/ensaio\\_rap0203-2.pdf](http://www.intelligentia.com.br/novidades/artigos/ensaio_rap0203-2.pdf)>. Acesso em: 16 nov. 2011.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. A. Conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of marketing**, Chicago, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.
- PATTERSON, M. L. **Leading product innovation: accelerating growth in a product based business**. New York: John Wiley & Sons, 1999. 434 p.
- PINHEIRO DE LIMA, E. P. **Uma modelagem organizacional baseada em elementos de natureza comportamental**. 2001. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção)– Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.
- PLESEK, P. Surprising quality: creative customer needs analysis. In: ANNUAL QUALITY CONGRESS, 52., 1998., Philadelphia. **Proceedings...** Philadelphia: ASQC, 1998. p.716-724.
- PORTER, M. E. **Competitive advantage: creating and sustaining superior performance**. New York: Free Press, 1985.
- PORTER, M. E. Towards a dynamic theory of strategy. **Strategic management journal**, Bradford, v. 12, p. 95–117, 1991. Winter special issue.

PRADA, C. A. et al. Revisões do portfólio de projetos para a melhoria constante da inovação nas organizações: um estudo de caso. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELENCIA EM GESTÃO, 5., 2009, Niterói. **Anais eletrônicos...** 2009.

Disponível em:

<[http://www.excelenciaemgestao.org/Portals/2/documents/cneg5/anais/T8\\_0200\\_0694.pdf](http://www.excelenciaemgestao.org/Portals/2/documents/cneg5/anais/T8_0200_0694.pdf)>. Acesso em: 10 ago. 2011.

RAMASWAMY, R. **Design and management of service processes: keeping customers for life**. Cambridge: Addison-Wesley Publishing, 1996. Engineering Process Improvement Series.

RINEHART, U. M., M.; COOPER B.; WAGENHEIM, G. D. Furthering the integration of marketing and logistics through customer service. **Journal of the Academy of Marketing Science**, East Lansing, v. 17, p. 63-72, 1989.

ROMANO, L. N. **Modelo de referência para o processo de desenvolvimento de máquinas agrícolas** 2003. 266f. Tese (Doutorado em Engenharia Mecânica)– Universidade Federal de Santa Catarina.

ROTONDARO, R. G. Gerenciamento por processos. In: ROTONDARO, R. G. (Org.). **Gestão de operações**. São Paulo: Edgard Blucher, 1997.

ROZENFELD, H. et al. **Gestão de desenvolvimento de produtos**. São Paulo: Saraiva, 2006. 542 p.

SANTIAGO, P. M. **Gestão de marketing**. Curitiba: IESDE Brasil, 2008. 260 p.

SANTOS, L. C. **Projeto e análise de processos de serviços: avaliação de técnicas e aplicação em uma biblioteca**. 2000. 110f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção)– Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000.

SCHEUING, E. E.; JOHNSON, E. M. A proposed model for new service development. **The journal of services marketing**, Bradford, v. 3, n. 2, p. 25-32, 1989.

SCHMENNER, R. W. **Administração de operações de serviços**. Tradução de Lenke Peres. São Paulo: Futura, 1999. 419 p.

SHOSTACK, G. L. How to design a service. **European journal of marketing**, Bradford, v. 16, n. 1, p. 49-63, 1982.

SHOSTACK, G. L. Designing services that deliver. **Harvard business review**, Cambridge, n. 84115, p. 133-139, Jan/Feb 1984.

SITES DE COMPRAS COLETIVAS DÃO VIDA NOVA A PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS. **O Globo**, 5 mar. 2011. Disponível em:

<<http://oglobo.globo.com/economia/sites-de-compras-coletivas-dao-vida-novapequenas-medias-empresas-2814790>>. Acesso em: 10 mar. 2011.

Economia.

SITES DE COMPRAS COLETIVAS GERAM ECONOMIA DE R\$ 157 MILHÕES EM FEVEREIRO. *Uol notícias*, 16 mar. 2012. Disponível em: <<http://economia.uol.com.br/ultimas-noticias/infomoney/2012/03/16/sites-decompras-coletivas-geram-economia-de-r-157-milhoes-em-fevereiro.jhtm>>. Acesso em: 20 mar. 2012. Economia

SLACK, N. et al. **Administração da produção**. São Paulo, Atlas, 1997. SLACK, N. et al. **Administração de produção**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002. SOETE, L.; MIOZZO, M. Internationalization of services: a technological

perspective. **Technological forecasting and social change**, New York, v. 67, n. 2/3, p. 159-185, 2001.

STEINER, G.A. **Strategic planning: what every manager must know**. New York: Free Press, 1979.

STONER, J. A. F.; FREEMAN, R. E. **Administração**. Rio de Janeiro: Prentice-Hall do Brasil, 1995.

SUNDBO, J.; GALLOUJ, F. **Innovation in services**. 1998. (SI4S Synthesis paper S2).

SWAN, J. E.; BOWERS, M. R.; GROVER, R. Customer involvement in the selection of service specifications. **Journal of services marketing**, Bradford, v. 16, n. 1, p. 88-103, 2002.

TAX, S. S.; STUART, I. Designing and implementing new services: the challenges of integrating service systems. **Journal of retailing**, Wellesley, v. 73, n. 1, p. 105-134, 1997.

TODESCHINI, M. Ele inventou a compra coletiva. **Época negócios**, São Paulo, 27 out. 2010. Disponível em: <<http://epocanegocios.globo.com/Revista/Common/0,,EMI177066-16363,00ELE+INVENTOU+A+COMPRA+COLETIVA.html>>. Acesso em: 10 mar. 2011.

TSENG, M. M.; MA, Q.; SU, C. J. Mapping customers service experience for operations improvement. **Business process management journal**, Bradford, v. 5, n. 1, p. 50-64, 1999.

UCHUPALANAN, K. Competition and IT-based innovation in banking services. **International journal of innovation management**, Singapore, v. 4, n. 4, p. 455489, 2000.

VALOR AGREGADO. In: MICHAELIS: moderno dicionário da língua portuguesa. São Paulo: Companhia Melhoramentos, 1998. p. 2174.

VERGARA, S. C. **Métodos de pesquisa em administração**. São Paulo: Atlas, 2005.

VERNADAT, F. B. **Enterprise modeling and integration: principles and application**. London: Chapman & Hall, 1996.

VILLAR, L. M. et al. A percepção ambiental entre os habitantes da região noroeste do estado do Rio de Janeiro. **Escola Anna Nery Revista de Enfermagem**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 2, p. 285-290, jun. 2008.

VIMERCATI NETO, G. L.; MATTOS, V. H. M. Análise da importância do projeto na concepção de serviços: estudo do caso da coleta seletiva em escolas do município do Rio de Janeiro realizada pela Companhia de Limpeza Urbana (COMLURB). In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 25., 2005, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: ABEPRO, 2005. p. 2854-2860.

VIOLIN, F. L. **Novos produtos: a chave para o sucesso ou para o insucesso** empresarial. 2003. Disponível em:

<<http://www.remade.com.br/br/opiniaio.php?num=113&title=Novos%20Produtos:%20A%20chave%20para%20o%20Sucesso%20ou%20para%20o%20Insucesso%20Empresarial>>. Acesso em: 9 mar. 2012.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.