



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE - FURG**  
**INSTITUTO DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS, ADMINISTRATIVAS E CONTÁBEIS - ICEAC.**  
**CONCURSO PÚBLICO PARA SELEÇÃO DE PROFESSOR ASSISTENTE**

**EDITAL Nº 07 – CONCURSO PÚBLICO, DE 21 DE FEVEREIRO DE 2014.**  
**PROCESSO Nº 23116.000043/2014-05**  
**ÁREA DO CONHECIMENTO: Administração**  
**MATÉRIA(S) /DISCIPLINA(S): Administração, Marketing e Empreendedorismo**

**PONTOS PARAS AS PROVAS ESCRITA E DIDÁTICA**

1. Os problemas de marketing decorrentes das características dos serviços (intangibilidade, inseparabilidade, heterogeneidade e perecibilidade) e as possíveis soluções para tais problemas.
2. As expectativas, as percepções e o processo de decisão do consumidor/cliente de serviços.
3. As evidências físicas e o cenário de serviços.
4. Decisões sobre determinação de preço de serviços e sobre comunicação de serviços.
5. O impacto e as reações de clientes em relação às falhas de serviços; as estratégias de recuperação de serviços.
6. Os funcionários na prestação de serviços: importância, decisões a respeito de contratação, desenvolvimento, sistemas de apoio e retenção.
7. Os papéis dos clientes na prestação de serviços e as estratégias para ampliar a participação do cliente no serviço.
8. Qualidade do serviço e satisfação do consumidor de serviços: significado, medição, e o sistema de informações sobre qualidade em serviços.
9. As fontes de ideias para novos empreendimentos usadas pelo empreendedor e a procura de oportunidades de negócios.
10. Definição, benefícios e apresentação do plano de negócios.

Professor Doutor Altamir da Silva Souza  
Presidente da Banca Examinadora

Rio Grande, 22 de abril de 2014.