



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas
Departamento de Administração
Curso de Administração
Av. Fernando Ferrari, 514 - Campus Universitário - Goiabeiras
CEP. 29075-910 - ES – Brasil - Tel. (27) 3335.2599

PROGRAMA

Disciplina: Gestão de Serviços	Código: ADM 10787
Carga Horária: 60 horas	Período: Noturno
Professor(a): Marcos Paulo Valadares de Oliveira	Semestre: 2014/2

1- EMENTA

Os serviços na economia. A natureza dos serviços. Conceito de serviços. Estratégia de serviços. Projeto de um sistema de prestação de serviços. O encontro de serviços. Características das operações de serviços. Gestão da demanda em serviços. Organização do trabalho em serviços. Medida de desempenho em serviços. Qualidade na linha de frente e na retaguarda. Gerenciamento de projetos em serviços.

2- OBJETIVOS

Ao final da disciplina, espera-se que os alunos estejam aptos a: Conhecer, planejar, organizar, coordenar, analisar e elaborar organizações prestadoras de serviços, públicos e privados. Capacitar alunos com conhecimento de técnicas, sistemas e melhorias usadas na gestão de operações em serviços.

3 - CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Unidades:

1. Conceituação de serviços.
2. Estratégia em serviços
3. Projeto de uma empresa de serviços
4. Localização das instalações de serviços
5. Gerenciamento das operações de serviços
6. Qualidade e produtividade em serviços

4 - METODOLOGIA

Aulas expositivas, transparências e Estudo de Casos. Exercícios estruturados; Avaliações e trabalhos em grupo.

5 – AVALIAÇÃO

N1 – Nota obtida na Avaliação 1

N2 – Nota obtida na Avaliação 2

N3 – Nota obtida na Avaliação 3

N4 – Nota atribuída de acordo com a participação do aluno

Um trabalho prático* a ser desenvolvido na segunda metade do curso (em pequenos grupos)

* se o número de aulas permitir haverá uma pequena apresentação dos trabalhos visando a troca de experiências na turma

** sem data programada, podendo acontecer em qualquer dia de aula. Em caso de ausência do aluno sem justificativa válida perante a Pró-reitoria de Graduação, esta atividade não será reposta.

Média = $(1N1 + 2N2 + 3N3 + 1N4) / 7$

Se média $\geq 7,0$ aprovado, se não prova final

Nas avaliações será observada a capacidade dos alunos de desenvolver a formulação de problemas e a solução dos mesmos por meio de raciocínio lógico. Além disso, observa-se a capacidade de síntese e objetividade no desenvolvimento das questões conceituais. As provas, sempre individuais, conterão várias questões, que poderão ser dissertativas e/ou de múltipla escolha.

ATENÇÃO:

O aluno deve estar presente, **no mínimo**, em 75% das aulas. Vale ressaltar que os alunos que não comparecerem a, pelo menos, 75% das aulas serão reprovados por falta independentemente dos resultados obtidos em outros quesitos do processo de avaliação, ressalvados os casos previstos pelas normas da UFES.

É de total responsabilidade de o aluno acompanhar sua frequência. É permitida a ausência em até 25% (vinte e cinco por cento) das aulas da disciplina, ou seja, o equivalente a 15 faltas (ou 7 aulas e meia de 2 horas de duração) para uma carga horária de 60 horas-aula (30 encontros de 2 horas), embora não seja aconselhável a ausência.

Caso seja necessário e naqueles casos previstos em lei, o aluno deverá procurar a Pró-Reitoria de Graduação para solicitar amparo legal às suas atividades discentes. O professor da disciplina não aceitará nenhum tipo de atestado para compensar ou justificar faltas.

6 – VIAS DE COMUNICAÇÃO COM O PROFESSOR:

A comunicação com o professor deverá ocorrer preferencialmente por email (marcos.p.oliveira@ufes.br).

7 – BIBLIOGRAFIA:

7.1. BIBLIOGRAFIA BÁSICA

CORRÊA, H. L.; CAON, M. **Gestão de Serviços**. São Paulo: Atlas, 2002.

*FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 2ª. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

GRONROOS, Christian. **Marketing: gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Campus Elsevier, 2004.

HOFFMAN, K. Douglas; BATESON, John E. G. **Marketing de serviços**: textos e casos. Porto Alegre: Bookman, 2001.

7.2 – BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

CORRÊA, Henrique L.; GIANESI, Irineu G. **Just in Time, MRP II e OPT**: um enfoque estratégico. São Paulo: Ed. Atlas, 1999.

CORRÊA, Henrique Luiz. **Teoria Geral da Administração**: abordagem histórica da gestão de produção e operações. São Paulo: Atlas, 2003.

CORRÊA, Henrique Luiz; CAON, Mauro. **Gestão de serviços**: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes. São Paulo: Atlas, 2008.

GIANESI, I.G.N.; CORRÊA, H.L. **Administração estratégica de serviços**: operações para satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 2006.

HEIZER, Jay e RENDER, Barry. **Administração de Operações**: bens e serviços. Rio de Janeiro: LTC, 2001.

JOHNSTON, Robert e CLARK, Graham. **Administração de operações de serviço**. São Paulo: Atlas, 2002.

LOVELOCK, Christopher ; WIRTZ, Jochen ; HEMZO, M. A. . **Marketing de Serviços**: Pessoas, Tecnologia e Estratégia. 7. ed. São Paulo: Pearson Education, 2011.

PAIVA, E. L.; CARVALHO Jr, J. M. de; FENSTERSEIFER, J. E. **Estratégia de produção e de operações**. Porto Alegre: Bookman, 2004.

SALERNO, M.S. (org.). **Relação de Serviço**: Produção e Avaliação. São Paulo: Editora SENAC, 2001.

SLACK, Nigel; CHAMBERS, S.; HARLAND, C.; HARRISON, A.; JOHNSTON, R.; BETTS, Alan. **Gerenciamento de operações e de processos**: Princípios e práticas de impacto estratégico. Porto Alegre: Bookman, 2008.

WOMACK, J.P.; JONES, D. T.; ROOS, D. **A máquina que mudou o mundo**. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

PROGRAMAÇÃO DAS AULAS

Obs: a programação poderá sofrer pequenas alterações e ajustes ao longo do curso.

AULA	DATA	TEMA
1	18/08	Apresentação da Disciplina
2	20/08	Unidade 1
3	25/08	Unidade 1
4	27/08	Unidade 1
5	01/09	Unidade 1
6	03/09	Unidade 2
7	10/09	Unidade 2
8	15/09	Unidade 2
9	17/09	Avaliação 1
10	22/09	Unidade 3
11	24/09	Unidade 3
12	29/09	Unidade 3
13	01/10	Unidade 3
14	06/10	Unidade 3
15	08/10	Unidade 4
16	13/10	Unidade 4
17	15/10	Unidade 4
18	20/10	Unidade 4
19	22/10	Avaliação 2
20	27/10	Unidade 5
21	29/10	Unidade 5
22	03/11	Unidade 5
23	05/11	Unidade 5
24	10/11	Unidade 5
25	12/11	Unidade 6
26	17/11	Unidade 6
27	19/11	Avaliação 3
28	24/11	Avaliação 3
29	26/11	Avaliação 3
30	01/12	Divulgação das notas
31	03/12	Revisão para a Prova Final
32	17/12	Prova Final
33	22/12	Publicação das notas finais