



**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**  
2013/2

<b>Disciplina: Gestão de Serviços</b>	<b>Código: ADM10787</b>
<b>Carga Horária: 60 horas</b>	<b>Período: 07/10 a 12/03/14</b>
<b>Professor(a): Prof. Dr. Duarte de Souza Rosa Filho</b>	<b>Semestre: 2013/2</b>

### **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**

1 – Aula de Apresentação dos alunos e professor, definição de regras. Apresentação do programa da disciplina, objetivos, estratégias, conteúdo, bibliografia e sistema de avaliação. Introdução à administração de serviços.

2 – Conceituação de serviços.

3 – Características dos serviços em relação à manufatura.

4 – Importância dos serviços na economia.

5 – Estratégia de operações em serviços.

6 – Consumidor em serviços. Qualidade e nível de serviço.

Prova P1, Módulos: de 1 a 6.

7 – Projeto da empresa de serviços. Localização de serviços.

8 – Gestão de operações de serviços (planejamento, programação e controle de serviços).

9 – Gestão da demanda (estimativa de demanda).

10 – Gestão da oferta e da capacidade de serviços.

11 – Gestão de serviços públicos.

12 – Relações de poder e avaliação de desempenho dos serviços.

**Prova P2, Módulos: de 7 a 12.**

#### **4 - METODOLOGIA**

Aulas expositivas dialogadas com auxílio do quadro, de apresentações de transparências com projetor (*datashow*) e estudo de casos. O material de apoio à disciplina estará disponível na Internet, no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da UFES, endereço <http://moodle2.ufes.br/>, inclusive as orientações para os trabalhos. Os alunos devem acessar o endereço do AVA e fazer o cadastro do seu nome de usuário e sua senha, uma única vez. Uma vez cadastrados podem usar a página do AVA e clicar em Categorias de Cursos, Campus de Goiabeiras, Departamento de Administração, sob o nome da disciplina **Gestão de Serviços**, onde devem fazer *login* e usar a senha **servir** para acessar a página da disciplina.

#### **5 – AVALIAÇÃO**

Os alunos serão avaliados através de duas provas, por um trabalho e pela participação em sala de aula. O total da nota do semestre é de 10,0 pontos (100%). Poderão ser aplicadas provas surpresa, caso o desempenho da turma e a participação e colaboração dos alunos para o andamento dos trabalhos da disciplina não sejam considerados os mais adequados, a critério do professor.

Os pontos serão divididos como segue:

N1 – Nota obtida na Prova 1 multiplicado pelo peso 0,4.

N2 – Nota obtida na Prova 2 multiplicado pelo peso 0,4.

N3 – Nota do trabalho e participação, multiplicada pelo peso 0,2.

Média = (N1 + N2 + N3).

Situação Final: se a Média for  $\geq 7,0$  o aluno estará aprovado, se não deverá prestar uma prova final.

Nas duas provas 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. Em cada prova será admitida

consulta apenas ao resumo da matéria, manuscrito, em uma folha tamanho A4, frente e verso.

As datas das provas serão:

Prova 1: 27 de novembro de 2013 (quarta feira).

Prova 2: 03 de fevereiro de 2014 (segunda feira).

Prova final: 10 de fevereiro de 2014 (segunda feira).

### **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:**

Para comunicar-se com o professor Duarte os alunos poderão utilizar o e-mail [duartesf@gmail.com](mailto:duartesf@gmail.com) ou poderão procurá-lo, presencialmente, fora do horário das aulas, na sala 41, no horário das 16 às 18 horas, nas segundas e quartas feiras.

O professor divulgará as notas da disciplina através da página da disciplina na Internet.

## **7 – BIBLIOGRAFIA:**

### **7.1 – 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 – 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.