



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CENTRO DE ENSINO CCJE
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO

Plano de Ensino			
Universidade Federal do Espírito Santo		Campus: Goiabeiras	
Curso: de Administração Noturno			
Departamento Responsável: de Administração			
Data de Aprovação (Art. nº 91): Portaria Normativa n.º 40/2007 de 12/12/2007 publicada no D.O.U. de 13/12/2007 e republicada no D.O.U. de 29/12/2010			
Docente responsável: Prof. Bruno de Almeida Vilela			
Qualificação / link para o Currículo Lattes: http://lattes.cnpq.br/4234091144485993			
Disciplina: Gestão de Serviços		Código: ADM10787	
Pré-requisito: ADM10387 Gestão de Operações I		Carga Horária Semestral: 60	
Créditos:	Distribuição da Carga Horária Semestral		
	Teórica	Exercício	Laboratório
	60	0	0
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.			
Objetivos Específicos			
Ao final da disciplina, espera-se que os alunos estejam aptos a:			
1. Conhecer, planejar, organizar, coordenar, analisar e elaborar organizações prestadoras de serviços, públicos e privados.			
2. Capacitar alunos com conhecimento de técnicas, sistemas e melhorias usadas na gestão de operações em serviços.			



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CENTRO DE ENSINO CCJE
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO

Conteúdo Programático

Unidades:

1. Serviços na economia e conceituação de serviços.
 - 1.1 A importância de serviços e o papel de serviços na economia.
 - 1.2 Serviços na economia brasileira.
 - 1.3 A natureza, características e elementos dos serviços.
 - 1.4 Comparação entre a gestão de bens e serviços.

2. Qualidade em serviços
 - 2.1 Gestão da qualidade das atividades de linha de frente.
 - 2.2 O encontro de serviço.
 - 2.3 Satisfação, retenção, fidelização e recuperação de clientes.
 - 2.4 Gestão da qualidade das atividades de linha de retaguarda.
 - 2.5 Mensuração da qualidade em serviços.
 - 2.6 Controle estatístico de processo.
 - 2.7 Mecanismos a prova de falhas.

3. Estratégia de operações em serviços.
 - 3.1 Conceito de estratégia de operações.
 - 3.2 Visão estratégica de serviços.
 - 3.3 Desempenho em serviços.
 - 3.4 Aspectos ganhadores e qualificadores de serviços.

4. Projeto de uma empresa de serviços.
 - 4.1 Desenvolvimento de novos serviços.
 - 4.2 Previsão de demanda.
 - 4.3 Capacidade produtiva e teoria das restrições.
 - 4.4 Instalações de apoio e fluxo de processo.

5. Localização das instalações de serviços.
 - 5.1 Considerações estratégicas sobre localização.
 - 5.2 Métodos para seleção de localização.

6. Gerenciamento das operações de serviços.
 - 6.1 Gerenciamento da capacidade e demanda.
 - 6.2 Gerenciamento de filas.
 - 6.3 Gerenciamento de fornecedores e redes de suprimentos.

Metodologia

Modelo Híbrido de aulas

1. O modelo adotado para o desenvolvimento das atividades de ensino-aprendizagem será composto, simultaneamente, por aulas síncronas e assíncronas.
2. De acordo com o Art. 3º, § 2º da Resolução 30/2020-CEPE, define-se:
 - Aulas síncronas: aquelas em que é necessária a participação de estudantes e docente(s) no mesmo instante e no mesmo ambiente virtual de



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CENTRO DE ENSINO CCJE
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO

aprendizagem;

- Aulas assíncronas: aquelas que não requerem que o/a estudante e o/a docente estejam conectados ao mesmo tempo para que as atividades de ensino-aprendizagem possam ocorrer.

3. O percentual mínimo de aulas síncronas definido pelo Departamento de Administração nunca será inferior a 25 por cento (25%) do total de horas-aula podendo chegar até 50 por cento (50%) em concordância com a turma.

Direitos de Imagem e Propriedade Intelectual

1. As atividades síncronas e assíncronas poderão ser gravadas para utilização restrita aos fins a que se destina esta disciplina específica, facultando-se ao aluno seu direito de não ser gravado ou filmado, mediante expressa manifestação;
2. Haverá, durante a própria transmissão das atividades síncronas, o alerta escrito e verbal de que é proibida a utilização daquelas imagens sem expressa autorização (BORDAS, 2020¹);
3. Os vídeos e materiais diversos disponibilizados para esta disciplina são de uso restrito para este fim, não sendo permitida sua reprodução/postagem em nenhuma outra instância (*online* ou *offline*), estando protegido pelas leis de propriedade intelectual;

Métodos de Ensino

1. **Aulas e atividades assíncronas:** estarão disponibilizadas no AVA (Moodle) e podem ser acessadas por meio de inscrição no link: <https://ava.ufes.br/course/view.php?id=15340> ou ao se buscar a disciplina **Gestão de Serviços – EARTE**. A senha para inscrição no curso é **earte2020**. As inscrições no curso pelo AVA serão possíveis entre as datas **09/09/2020** até **09/10/2020**.

O curso estará centralizado na plataforma AVA, sendo a referência de indicação de onde acessar os conteúdos da disciplina. A base do conteúdo da disciplina é encontrada na bibliografia do curso a ser disponibilizada pela UFES nas plataformas digitais: Minha biblioteca, Pearson e Cengage. Eventualmente algum material da bibliografia do curso pode ser disponibilizado parcialmente pelo professor na própria plataforma. Materiais complementares estarão disponíveis para acesso dos alunos inscritos no curso.

Por se tratar de um modelo de ensino diferente do de sala de aula, o aprendizado necessita de **participação ativa dos alunos**, sendo reduzida a carga de aulas expositiva síncrona ou assíncrona. O modelo adotado na

¹ BORDAS, F. C. EAD na pandemia: direitos de imagem, autoral e outras obrigações legais. JUS.COM.BR, 2020. Disponível em <<https://jus.com.br/artigos/propriedade-intelectual>>. Acesso em 24/08/2020.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CENTRO DE ENSINO CCJE
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO

disciplina será fundamentado principalmente na leitura dos materiais essenciais relacionados a atividades que venham a consolidar o conhecimento de cada bloco de conteúdo.

Serão utilizados recursos de áudio e vídeo de produção própria ou de fontes externas de modo a complementar o aprendizado, mas **não dispensando** os alunos da carga de **leitura e estudos individual, e realização de atividades**.

Em resumo, os meios de aprendizado dos conteúdos disponibilizados no AVA e bibliotecas virtuais serão:

- leitura e estudo do material essencial e complementar;
- vídeoaulas e podcasts;
- atividades e exercícios programados;
- estudos de caso e filmes.

De forma assíncrona, dúvidas sobre as atividades poderão ser comunicadas por e-mail ao professor, em brunoavilela@gmail.com, e/ ou postadas em fóruns de discussão sobre os tópicos estudados.

2. **Aulas e atividades síncronas:** serão realizadas por meio do Google Meet*.

As atividades síncronas contemplam:

- correção de exercícios, comentário e apresentação de atividades realizadas pelos alunos;
- explicações e resolução de dúvidas sobre conteúdos e atividades;
- breves momentos de aula expositiva.

* Nas primeiras aulas o link da sala de aula será enviado por e-mail via portal do professor e as devidas instruções de como ingressar na aula serão devidamente apresentadas aos alunos. Em razão de problemas técnicos outras plataformas poderão ser utilizadas para os momentos síncronos da disciplina como RNP, Zoom ou Skype.

Critérios/Processo de avaliação da Aprendizagem

Os alunos serão avaliados por meio de provas, exercícios, atividades e apresentações. O total da nota do semestre é de 10,0 pontos (100%). Os pontos serão divididos como segue:

N1 = Nota obtida na Prova 1 multiplicado pelo peso 0,15.

N2 = Nota obtida na Prova 2 multiplicado pelo peso 0,15.

N3 = Nota de exercícios, participação e atividades, multiplicada pelo peso 0,7.

$$\text{Média} = (N1 + N2 + N3)$$

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



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CENTRO DE ENSINO CCJE
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO

Frequência

- Segundo o Art. 6º da Resolução 30/2020-CEPE, mantém-se a norma de que 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.
- A frequência do aluno será computada de acordo com o acesso e realização das atividades disponíveis no AVA. O aluno que deixar de acessar as atividades por período equivalente a 25% da carga horária da disciplina será reprovado por faltas.
- É de total responsabilidade de o aluno acompanhar sua frequência refletida nas atividades postadas e seus respectivos prazos de entrega.
- Recomenda-se que as atividades sejam feitas nos prazos e que seja evitado o acúmulo das mesmas. Atividades poderão ser entregues além do prazo estipulado com redução em 20% da nota total dessas atividades.
- Caso 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.

Bibliografia básica

1. CORRÊA, H. L.; CAON, M. **Gestão de Serviços**. São Paulo: Atlas, 2002.
2. FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 2ª. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.
3. GRONROOS, Christian. **Marketing: gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Campus Elsevier, 2004.
4. HOFFMAN, K. Douglas; BATESON, John E. G. **Marketing de serviços: textos e casos**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

Bibliografia complementar



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CENTRO DE ENSINO CCJE
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO

1. CORRÊA, Henrique Luiz; CAON, Mauro. **Gestão de serviços**: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes. São Paulo: Atlas, 2008.
2. GIANESI, I.G.N.; CORRÊA, H.L. **Administração estratégica de serviços**: operações para satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 2019.
3. JOHNSTON, Robert e CLARK, Graham. **Administração de operações de serviço**. São Paulo: Atlas, 2002.
4. LOVELOCK, Christopher; WIRTZ, Jochen ; HEMZO, M. A. . **Marketing de Serviços**: Pessoas, Tecnologia e Estratégia. 7. ed. São Paulo: Pearson Education, 2011.
5. SALERNO, M.S. (org.). **Relação de Serviço**: Produção e Avaliação. São Paulo: Editora SENAC, 2001.
6. 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.
7. WOMACK, J.P.; JONES, D. T.; ROOS, D. **A máquina que mudou o mundo**. Rio de Janeiro: Campus, 1992.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CENTRO DE ENSINO CCJE
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO

Cronograma				
<p>O Cronograma consiste na distribuição dos conteúdos programáticos adotados pelo docente para desenvolvimento das atividades síncronas, assíncronas, atividades avaliativas, entre outras, programadas para o período letivo. Por tratar-se de uma disciplina dinâmica e, portanto, sujeita a atualizações, os métodos e atividades previstas poderão sofrer ajustes em seu conteúdo, visando o enriquecimento do conhecimento acadêmico. Em caso de alteração, estas serão dialogadas e acordadas com a turma. As aulas síncronas, geralmente, serão realizadas às terças-feiras. Recomenda-se que se utilize o horário da aula para leitura e realização das atividades assíncronas, de modo a organizar o progresso da disciplina dentro do cronograma.</p>				
Data	Horas/ aula	Conteúdo Programático	Método	Bibliografia Referência
11/9	2	Apresentação da disciplina	Síncrono: apresentação dos participantes, estrutura, método e avaliações. Exercício individual.	
15/9	2	Unidade 1	Síncrono: correção dos exercícios e esclarecimentos sobre os conteúdos.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2005), Cap. 1.
18/9	2	Unidade 1	Assíncrono: leitura do material e acesso aos conteúdos complementares. Lista de exercícios.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2005), Cap. 1.
22/9	2	Unidade 1	Síncrono: correção dos exercícios e esclarecimentos sobre os conteúdos.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2005), Cap. 2.
25/9	2	Unidade 1	Assíncrono: leitura do material e acesso aos conteúdos complementares. Estudo de caso 1.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2005), Cap. 2.
29/9	2	Unidade 2	Síncrono: correção dos exercícios e esclarecimentos sobre os conteúdos.	Correa e Caon (2002), Cap.3.
2/10	2	Unidade 2	Assíncrono: leitura do material e acesso aos conteúdos complementares. Lista de exercícios.	Correa e Caon (2002), Cap.3.
6/10	2	Unidade 2	Assíncrono: leitura do material e acesso aos conteúdos complementares. Lista de exercícios.	Correa e Caon (2002), Cap.4.
9/10	2	Unidade 2	Assíncrono: leitura do material e acesso aos conteúdos complementares. Estudo de caso 2.	Correa e Caon (2002), Cap.4.
13/10	2	Unidade 3	Síncrono: correção dos exercícios e esclarecimentos sobre os conteúdos.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2005), Cap. 3.
16/10	2	Unidade 3	Assíncrono: leitura do material e acesso aos conteúdos complementares. Lista de exercícios.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2005), Cap. 3.
20/10	2	Unidade 3	Síncrono: correção dos exercícios e esclarecimentos sobre os conteúdos.	Correa e Caon (2002), Cap. 10.
23/10	2	Unidade 3	Assíncrono: leitura do material e acesso aos conteúdos complementares. Lista de exercícios.	Correa e Caon (2002), Cap. 10.
27/10	2	Prova 1	Assíncrono: prova a ser realizada no dia da aula.	Conteúdo das unidades 1,2 e 3.



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
CENTRO DE ENSINO CCJE
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO

30/10	2	Unidade 4	Assíncrono: leitura do material e acesso aos a conteúdos complementares. Lista de exercícios.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2005), Cap. 4.
3/11	2	Unidade 4	Síncrono: correção dos exercícios e esclarecimentos sobre os conteúdos.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2005), Cap. 4.
6/11	2	Unidade 4	Assíncrono: leitura do material e acesso aos a conteúdos complementares. Lista de exercícios.	Correa e Caon (2002), Cap. 7.
10/11	2	Unidade 4	Síncrono: correção dos exercícios e esclarecimentos sobre os conteúdos.	Correa e Caon (2002), Cap. 7.
13/11	2	Unidade 5	Assíncrono: leitura do material e acesso aos a conteúdos complementares. Estudo de caso 3.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2005), Cap. 10.
17/11	2	Unidade 5	Síncrono: correção dos exercícios e esclarecimentos sobre os conteúdos.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2005), Cap. 10.
20/11	2	Unidade 5	Assíncrono: leitura do material e acesso aos a conteúdos complementares. Lista de exercícios.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2005), Cap. 10.
24/11	2	Unidade 5	Síncrono: correção dos exercícios e esclarecimentos sobre os conteúdos.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2005), Cap. 10.
27/11	2	Unidade 6	Assíncrono: leitura do material e acesso aos a conteúdos complementares. Lista de exercícios.	Correa e Caon (2002), Cap 6.
1/12	2	Unidade 6	Síncrono: correção dos exercícios e esclarecimentos sobre os conteúdos.	Correa e Caon (2002), Cap 6.
4/12	2	Unidade 6	Assíncrono: leitura do material e acesso aos a conteúdos complementares. Lista de exercícios.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2005), Cap. 12.
8/12	2	Unidade 6	Síncrono: correção dos exercícios e esclarecimentos sobre os conteúdos.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2005), Cap. 12.
11/12	2	Unidade 6	Assíncrono: leitura do material e acesso aos a conteúdos complementares.	Correa e Caon (2002), Cap 9.
15/12	2	Prova 2	Assíncrono: prova a ser realizada no dia da aula.	Conteúdo das unidades 4,5 e 6.
22/12		Prova final		
Total	56			