



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

<b>Plano de Ensino</b>			
<b>Universidade Federal do Espírito Santo</b>		<b>Campus:</b> Goiabeiras	
<b>Curso:</b> de Administração Noturno			
<b>Departamento Responsável:</b> de Administração			
<b>Data de Aprovação (Art. nº 91):</b> 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			
<b>Docente responsável:</b> Prof. Bruno de Almeida Vilela			
<b>Qualificação / link para o Currículo Lattes:</b> <a href="http://lattes.cnpq.br/4234091144485993">http://lattes.cnpq.br/4234091144485993</a>			
<b>Disciplina:</b> Gestão de Serviços		<b>Código:</b> ADM10787	
<b>Pré-requisito:</b> ADM10387 Gestão de Operações I		<b>Carga Horária Semestral:</b> 60	
<b>Créditos:</b> 4	<b>Distribuição da Carga Horária Semestral</b>		
	<b>Teórica</b>	<b>Exercício</b>	<b>Laboratório</b>
	60	0	0
<b>Ementa:</b> 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.			
<b>Objetivos Específicos</b>			
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. Estratégia de operações em serviços.**
  - 2.1 Visão estratégica de serviços.
  - 2.2 Desempenho em serviços.
  - 2.3 Aspectos ganhadores e qualificadores de serviços.
  
- 3. Projeto de uma empresa de serviços.**
  - 3.1 Desenvolvimento de novos serviços.
  - 3.2 Instalações de apoio e fluxo de processo.
  
- 4. Encontro e tecnologia em serviços**
  - 4.1 A tríade do encontro em serviços.
  - 4.2 Sistemas organizacionais e roteiros na coprodução do cliente.
  - 4.3 Papéis que a tecnologia desempenha no encontro de serviços.
  - 4.4 Usos possíveis da Web e conceito de escalabilidade.
  
- 5. Qualidade em serviços**
  - 5.1 Dimensões da qualidade em serviços.
  - 5.2 Modelo de lacunas (GAPs).
  - 5.3 Mensuração da qualidade em serviços.
  - 5.4 Recuperação de serviços.
  
- 6. Localização e gerenciamento das operações de serviços.**
  - 6.1 Considerações estratégicas e métodos sobre localização.
  - 6.2 Gerenciamento da capacidade e demanda.

### **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 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.



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

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, 2020<sup>1</sup>);
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 **01/02/2021** até **01/03/2021**.

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 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

---

<sup>1</sup> 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**

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](mailto: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.

\*Os momentos síncronos serão feitos via Google Meet (onde os alunos devem estar cadastrados e acessar com seu login da UFES), no link:

<https://meet.google.com/lookup/bhcpkklomg>

**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 atribuída às atividades e avaliações de cada unidade. Cada unidade terá suas avaliações avaliadas em 10 pontos, no total de 60 pontos ao fim do curso\*.

N2 = Nota obtida no trabalho 1, em grupo, com valor de 20 pontos.

N3 = Nota obtida no trabalho 2, em grupo, com valor de 20 pontos.

$$\text{Média} = (N1 + N2 + N3)/10$$

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 e avaliações fora do prazo não serão aceitas.**
- 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. FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 7ª. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2014.
2. CORRÊA, H. L.; CAON, M. **Gestão de Serviços**. São Paulo: Atlas, 2002.
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.



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

**Bibliografia complementar**

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**

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 de sexta para leitura e realização das atividades assíncronas, de modo a organizar o progresso da disciplina dentro do cronograma.

Data	Horas/aula	Conteúdo Programático	Método	Bibliografia Referência
02/02	2	Apresentação da disciplina	Síncrono: apresentação dos participantes, estrutura, método e avaliações. Exercício individual.	Fitzsimmons&Fitzsimmons (2014), Cap. 1.
05/02	2	Unidade 1	Assíncrono: leitura do material e acesso aos conteúdos complementares. Lista de exercícios.	Fitzsimmons&Fitzsimmons (2014), Cap. 1.
09/02	2	Unidade 1	Síncrono: correção dos exercícios e esclarecimentos sobre os conteúdos.	Fitzsimmons&Fitzsimmons (2014), Cap. 2.
12/02	2	Unidade 1	Assíncrono: leitura do material e acesso aos conteúdos complementares. Lista de exercícios.	Fitzsimmons&Fitzsimmons (2014), Cap. 2.
16/02	-	Feriado de Carnaval		
19/02	2	Unidade 2	Assíncrono: leitura do material e acesso aos conteúdos complementares. Lista de exercícios.	Fitzsimmons&Fitzsimmons (2014), Cap. 3.
23/02	2	Unidade 2	Síncrono: correção dos exercícios e esclarecimentos sobre os conteúdos.	Fitzsimmons&Fitzsimmons (2014), Cap. 3.
26/02	2	Unidade 2	Assíncrono: leitura do material e acesso aos conteúdos complementares. Lista de exercícios.	Fitzsimmons&Fitzsimmons (2014), Cap. 3.
02/03	2	Unidade 2	Síncrono: correção dos exercícios e esclarecimentos sobre os conteúdos.	Fitzsimmons&Fitzsimmons (2014), Cap. 3.



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

05/03	2	Unidade 3	Assíncrono: leitura do material e acesso aos conteúdos complementares. Lista de exercícios.	Fitzsimmons&Fitzsimmons (2005), Cap. 4.
09/03	2	Unidade 3	Síncrono: correção dos exercícios e esclarecimentos sobre os conteúdos.	Fitzsimmons&Fitzsimmons (2005), Cap. 4.
12/03	2	Unidade 3	Assíncrono: leitura do material e acesso aos conteúdos complementares. Lista de exercícios.	Fitzsimmons&Fitzsimmons (2014), Cap. 7.
16/03	2	Unidade 3	Síncrono: correção dos exercícios e esclarecimentos sobre os conteúdos.	Fitzsimmons&Fitzsimmons (2014), Cap. 7.
19/03	2	Unidade 4	Assíncrono: leitura do material e acesso aos conteúdos complementares. Lista de exercícios.	Fitzsimmons&Fitzsimmons (2014), Cap. 8.
23/03	2	Unidade 4	Síncrono: correção dos exercícios e esclarecimentos sobre os conteúdos.	Fitzsimmons&Fitzsimmons (2014), Cap. 8.
26/03	2	Unidade 4	Assíncrono: leitura do material e acesso aos conteúdos complementares. Lista de exercícios.	Fitzsimmons&Fitzsimmons (2014), Cap. 5.
30/03	2	Unidade 4	Síncrono: correção dos exercícios e esclarecimentos sobre os conteúdos.	Fitzsimmons&Fitzsimmons (2014), Cap. 5.
02/04	-	Feriado - Paixão de Cristo		
06/04	2	Unidade 5	Síncrono: correção dos exercícios e esclarecimentos sobre os conteúdos.	Fitzsimmons&Fitzsimmons (2014), Cap. 6.
09/04	2	Unidade 5	Assíncrono: leitura do material e acesso aos conteúdos complementares. Lista de exercícios.	Fitzsimmons&Fitzsimmons (2014), Cap. 6.
13/04	2	Unidade 5	Síncrono: correção dos exercícios e esclarecimentos sobre os conteúdos.	Fitzsimmons&Fitzsimmons (2014), Cap. 6.





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

16/04	2	Unidade 5	Assíncrono: leitura do material e acesso aos conteúdos complementares. Lista de exercícios.	Fitzsimmons&Fitzsimmons (2014), Cap. 6.
20/04	2	Unidade 6	Síncrono: correção dos exercícios e esclarecimentos sobre os conteúdos.	Fitzsimmons&Fitzsimmons (2014), Cap. 10.
23/04	2	Unidade 6	Assíncrono: leitura do material e acesso aos conteúdos complementares. Lista de exercícios.	Fitzsimmons&Fitzsimmons (2014), Cap. 10.
27/04	2	Unidade 6	Síncrono: correção dos exercícios e esclarecimentos sobre os conteúdos.	Fitzsimmons&Fitzsimmons (2014), Cap. 11.
30/04	2	Unidade 6	Assíncrono: leitura do material e acesso aos conteúdos complementares. Lista de exercícios.	Fitzsimmons&Fitzsimmons (2014), Cap. 11.
04/05	2		Síncrono: apresentação de trabalhos	
07/05	2		Assíncrono: leitura do material e acesso aos conteúdos complementares. Lista de exercícios.	
11/05	2		Síncrono: apresentação de trabalhos	
14/05	2		Assíncrono: leitura do material e acesso aos conteúdos complementares. Lista de exercícios.	
-	4	Atividades e avaliações	Assíncrono	
18/05		Prova final	Síncrono	
Total	60			