



UNIVERSIDADE FEDERAL DO
ESPÍRITO SANTO
CENTRO DE ENSINO CCJE

ANEX

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: Duarte de Souza Rosa Filho			
Qualificação / link para o Currículo Lattes: http://lattes.cnpq.br/8236063570229386			
Disciplina: GESTÃO DE SERVIÇOS			Código: ADM10787
Pré-requisito: 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 (explicitar conceitos, habilidades, procedimentos e/ou competências definidos na Ementa. Os objetivos específicos irão oferecer elementos para a organização e/ou definição dos conteúdos programáticos)			
Ao final da disciplina, espera-se que os alunos estejam aptos a: <ol style="list-style-type: none">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.			

Conteúdo Programático (indicar as unidades e/ou tópicos de conteúdos organizados para colocar em prática os conceitos, habilidades e/ou competências definidos na ementa e melhor explicitados nos objetivos específicos)

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. Desmistificação.
- 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.
- 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 – Avaliação de desempenho dos serviços.

Metodologia (explicitar a forma de desenvolvimento da disciplina, os recursos utilizados)

Aulas expositivas dialogadas com auxílio do quadro, de vídeos disponíveis na Internet, de apresentações de transparências com projetor (datashow) e estudo de casos. O material de apoio à disciplina está disponível no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da UFES, endereço <http://ava.ufes.br/> na Internet, 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.

Critérios/Processo de avaliação da Aprendizagem (indicar a concepção de avaliação adotada, os instrumentos a serem utilizados, as formas de avaliar, os critérios de correção, os pesos conferidos a cada instrumento)

Os alunos serão avaliados através de apresentação de trabalhos de campo em grupo para avaliação e pela sua 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 0,8.

N2 = Nota de participação, multiplicada pelo peso 0,2.

Média = (N1 + N2).

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

Na apresentação de trabalhos de campo em grupo 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 dos conceitos. Deverão ser apresentadas as referências utilizadas e obedecidas as normas da ABNT.

Bibliografia básica (indicar um mínimo de três obras disponíveis na biblioteca e que deem conta de todo o conteúdo programático a ser desenvolvido)

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 (indicar um mínimo de cinco obras disponíveis na biblioteca e que deem conta de complementar e oferecer oportunidades de aprofundamento de todo o conteúdo programático a ser desenvolvido)

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, 2006.
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.

Cronograma (Inserir a distribuição dos conteúdos programáticos a serem desenvolvidos nas aulas)

- 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. Desmistificação.
- 2 – Conceituação de serviços. 2 encontros
- 3 – Características dos serviços em relação à manufatura. 2 encontros
- 4 – Importância dos serviços na economia.
- 5 – Estratégia de operações em serviços.
- 6 – Consumidor em serviços. Qualidade e nível de serviço.
- 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 – Avaliação de desempenho dos serviços.