



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO

APÊNDICE A

OFÍCIO CIRCULAR Nº 36/2021/GABINETE/PROGRAD/UFES

PLANO DE ENSINO			
Universidade Federal do Espírito Santo		Campus: Goiabeiras	
Curso: Administração Noturno			
Departamento Responsável: Administração			
Data de aprovação (Art. Nº 91): 31/03/2025			
DOCENTE PRINCIPAL: Thaís Alves dos Santos			
Qualificação/link para o Currículo Lattes: https://lattes.cnpq.br/2136423712023477			
Disciplina: Gestão de serviços		Código: ADM10787	
Período: 2025/1		Turma: 01	
Pré-requisito: Gestão de operações I - ADM 10387		Carga Horária Semestral: 60 horas	
Créditos: 04	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: 1. Conhecer e entender a natureza diferenciadora das organizações de serviços. 2. Capacitar os alunos a planejar, organizar, coordenar e analisar organizações prestadoras de serviços públicos e privados. 3. Aprender como desenvolver projetos novos ou existentes de organizações de serviços. 4. Capacitar alunos com conhecimento de técnicas, sistemas e melhorias usadas na gestão de operações em serviços. 5. Permitir que alunos tenham conhecimento amplo para tomada de decisões no contexto de organizações de serviços.			



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO

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. Gerenciamento das operações de serviços.
 - 6.1 Gerenciamento da capacidade e demanda.
 - 6.2 Gestão de filas

Metodologia:

Aulas expositivas com auxílio do quadro, projetor (datashow), estudo de casos e discussões em sala sobre temáticas da área. Por se tratar de uma disciplina de aulas geminadas, na maioria das aulas, o primeiro momento de aula será destinado a exposição de conteúdo e o segundo momento a atividades de fixação de conteúdo. O material de apoio à disciplina estará disponível no AVA/Classroom da disciplina.

Contato com a professora:

- Sala 41
- thais.santos.89@ufes.br
- AVA/Classroom da disciplina.

Critérios / Processo de avaliação da aprendizagem:

AVALIAÇÃO:

- N1: Prova 1 – 30 pontos
- N2: Prova 2 – 30 pontos
- N3: Seminário – 15 pontos
- N4: Atividades (a serem realizadas em sala e/ou a serem entregues) – 25 pontos

A nota final (NF) será o somatório de notas obtido em cada uma das avaliações dividido por 10.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO

$$NF = (N1 + N2 + N3 + N4)/10$$

Média final ≥ 7 , aprovado (a).

Em caso de notas menores que 7, o aluno deverá fazer a prova final.

Regimento Geral da UFES "Art. 116. Será considerado inabilitado o aluno que: I. Obtiver crédito-nota inferior a 5 (cinco) nas disciplinas dos cursos de graduação, e inferior a 6 (seis) nas disciplinas dos cursos de pós-graduação; II. Comparecer a menos de 75% das atividades escolares." "Art. 109. Ressalvada a hipótese contida no Parágrafo Único deste artigo, além dos trabalhos escolares previstos no artigo anterior, haverá, no fim do período letivo, em cada disciplina, uma verificação final, abrangendo o programa lecionado. Parágrafo único. Ficarão dispensados da referida verificação final apenas os alunos que obtiverem média igual ou superior a 7 (sete) nos mencionados trabalhos.

Bibliografia Básica:

1. FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. 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. HOFFMAN, K. D.; BATESON, J. E. G. Marketing de serviços: textos e casos. Porto Alegre: Bookman, 2001.

Bibliografia Complementar:

1. GIANESI, I.G.N.; CORRÊA, H.L. Administração estratégica de serviços: operações para satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 2019.
2. JOHNSTON, R.; CLARK, G.. Administração de operações de serviço. São Paulo: Atlas, 2002.
3. SALERNO, M.S. (org.). Relação de Serviço: Produção e Avaliação. São Paulo: Editora SENAC, 2001.
4. SLACK, N.; CHAMBERS, S.; HARLAND, C.; HARRISON, A.; JOHNSTON, R.; BETTS, A. Gerenciamento de operações e de processos: Princípios e práticas de impacto estratégico. Porto Alegre: Bookman, 2008.
5. Materiais a serem disponibilizados pela professora.

Observações:

O aluno deve estar presente, no mínimo, em 75% das aulas ou será reprovado por falta, INDEPENDENTEMENTE DAS NOTAS. É de total responsabilidade do 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). Embora não seja aconselhável a ausência em nenhuma aula, esses 25% devem ser utilizados para casos de força maior. Nos casos previstos em lei, o aluno deverá procurar a Pró-Reitoria de Graduação para solicitar amparo legal às suas atividades discentes, encaminhado para lá atestados e demais documentos. A professora da disciplina não está autorizada a aceitar nenhum tipo de atestado para compensar ou justificar faltas. Sobre atestados médicos veja: <https://graduacao.ccje.ufes.br/conteudo/exercicios-domiciliares-e-segunda-chamada-de-atividade-avaliativaprova>

Cronograma: devido a circunstâncias diversas, a programação poderá sofrer alterações e ajustes ao longo do semestre, de forma discutida e acordada com a turma.

Data	Dia da semana	Conteúdo
24/04/2025	Quinta-feira	Apresentação da disciplina, plano de ensino e atividades. Unidade 1.
01/05/2025	Quinta-feira	FERIADO
08/05/2025	Quinta-feira	Unidade 2
15/05/2025	Quinta-feira	Unidades 2 e 3
22/05/2025	Quinta-feira	Unidades 3
29/05/2025	Quinta-feira	Unidade 3
05/06/2025	Quinta-feira	AVALIAÇÃO I
12/06/2025	Quinta-feira	Unidade 4



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO

19/06/2025	Quinta-feira	FERIADO
26/06/2025	Quinta-feira	Unidade 4
03/07/2025	Quinta-feira	Apresentação de seminário
10/07/2025	Quinta-feira	Unidade 5
17/07/2025	Quinta-feira	RECESSO/FÉRIAS
24/07/2025	Quinta-feira	Unidade 5
31/07/2025	Quinta-feira	AVALIAÇÃO II
07/08/2025	Quinta-feira	Unidade 6
14/08/2025	Quinta-feira	Unidade 6
21/08/2025	Quinta-feira	Resultados
28/08/2025	Quinta-feira	PROVA FINAL