



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: de Administração Noturno			
Departamento Responsável: Administração			
Data de aprovação (Art. Nº 91): 19/10/2021			
DOCENTE PRINCIPAL: Prof. Bruno de Almeida Vilela			
Qualificação/link para o Currículo Lattes: http://lattes.cnpq.br/4234091144485993			
Disciplina: Gestão de Serviços		Código: ADM10787	
Período: 07		Turma: 1	
Pré-requisito: ADM10387 Gestão de Operações I		Carga Horária Semestral: 60	
Créditos:		Distribuição da Carga Horária Semestral	
	Teórica	Exercício	Laboratório
	60	0	0
Link para acesso à SALA VIRTUAL: https://meet.google.com/rxi-zmnb-wpd			
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			



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

prestadoras de serviços, públicos e privados.
Capacitar alunos com conhecimento de técnicas, sistemas e melhorias usadas na gestão de operações em serviços.

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:



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

- 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.

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 **earte2021**. As inscrições no curso pelo AVA serão possíveis entre as datas **03/11/2021** até **03/12/2021**.

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

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.



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

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 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;
- atividades e exercícios programados;
- vídeoaulas e podcasts;
- 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.

* 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/rxi-zmnb-wpd>



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

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 exercícios de cada unidade. Cada unidade terá suas atividades avaliadas em 5 pontos, no total de 30 pontos ao fim do curso.

N2 = Nota obtida no exercício avaliativo 1, com valor de 15 pontos, para as unidades 1 e 2.

N3 = Nota obtida no exercício avaliativo 2, com valor de 15 pontos, para as unidades 3 e 4.

N4 = Nota obtida no exercício avaliativo 3, com valor de 15 pontos, para as unidades 5 e 6.

N5 = Atividade avaliativa em grupo com valor de 10 pontos.

N6 = Trabalho final em grupo com valor de 15 pontos.

$$\text{Média} = (N1 + N2 + N3 + N4 + N5 + N6)/10$$

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

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.



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

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.

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.
- WOMACK, J.P.; JONES, D. T.; ROOS, D. **A máquina que mudou o mundo**. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

Observações:

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



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

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. A ordem do cronograma favorece e prevê que o material de apoio deve ser consultado e atividades realizadas **antes dos encontros síncronos**. Estes que valem para reforço do conteúdo, realização de atividades complementares e resolução de dúvidas de exercícios e sobre o conteúdo da matéria.

Data	Horas /aula	Conteúdo Programático	Método	Bibliografia Referência
05/11	2	Apresentação da disciplina	Síncrono: apresentação dos participantes, estrutura, método e avaliações. Exercício individual.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 1.
09/11	2	Unidade 1	Síncrono: correção dos exercícios e esclarecimentos sobre os conteúdos.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 1.
12/11	2	Unidade 1	Assíncrono: leitura do material e acesso aos conteúdos complementares. Lista de exercícios.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 2.
16/11	2	Unidade 1	Síncrono: correção dos exercícios e esclarecimentos sobre os conteúdos.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 2.
19/11	2	Unidade 2	Assíncrono: leitura do material e acesso aos conteúdos complementares. Lista de exercícios.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 3.
23/11	2	Unidade 2	Síncrono: correção dos exercícios e esclarecimentos sobre os conteúdos.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 3.



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

26/11	2	Unidade 2	Assíncrono: leitura do material e acesso aos conteúdos complementares. Lista de exercícios.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2005), Cap. 3.
30/11	2	Unidade 2	Síncrono: correção dos exercícios e esclarecimentos sobre os conteúdos.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2005), Cap. 3.
03/12	2	Exercício avaliativo 1	Assíncrono	Unidades 1 e 2
07/12	2	Unidade 3	Síncrono: correção dos exercícios e esclarecimentos sobre os conteúdos.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 4.
10/12	2	Unidade 3	Assíncrono: leitura do material e acesso aos conteúdos complementares. Lista de exercícios.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 4.
14/12	2	Unidade 3	Síncrono: correção dos exercícios e esclarecimentos sobre os conteúdos.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 7.
17/12	2	Unidade 3	Assíncrono: leitura do material e acesso aos conteúdos complementares. Lista de exercícios.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 7.
11/01	2	Unidade 4	Síncrono: correção dos exercícios e esclarecimentos sobre os conteúdos.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 8.
14/01	2	Unidade 4	Assíncrono: leitura do material e acesso aos conteúdos complementares. Lista de exercícios.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 8.



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

18/01	2	Unidade 4	Síncrono: correção dos exercícios e esclarecimentos sobre os conteúdos.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 5.
21/01	2	Unidade 4	Assíncrono: leitura do material e acesso aos conteúdos complementares. Lista de exercícios.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 5.
25/01	2	Unidade 5	Síncrono: correção dos exercícios e esclarecimentos sobre os conteúdos.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 6.
28/01	2	Exercício avaliativo 2	Assíncrono	Unidades 3 e 4
01/02	2	Unidade 5	Síncrono: correção dos exercícios e esclarecimentos sobre os conteúdos.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 6.
04/02	2	Unidade 5	Assíncrono: leitura do material e acesso aos conteúdos complementares. Lista de exercícios.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 6.
08/02	2	Apresentação	Síncrono: atividade avaliativa 1 – em grupo	
11/02	2	Unidade 6	Assíncrono: leitura do material e acesso aos conteúdos complementares. Lista de exercícios.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 10.
15/02	2	Unidade 6	Síncrono: correção dos exercícios e esclarecimentos sobre os conteúdos.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 10.



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

18/02	2	Unidade 6	Assíncrono: leitura do material e acesso aos conteúdos complementares. Lista de exercícios.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 11.
21/02	2	Unidade 6	Síncrono: correção dos exercícios e esclarecimentos sobre os conteúdos.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 11.
11/03	2	Exercício avaliativo 3	Assíncrono	Unidades 5 e 6
15/03	2	Apresentação	Síncrono: trabalho final	
29/03		Prova final	Síncrono	
Total	60			