



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

PLANO DE ENSINO			
Universidade Federal do Espírito Santo		Campus: Goiabeiras	
Curso: de Administração Noturno			
Departamento Responsável: Administração			
Data de aprovação (Art. Nº 91): 28/03/2022			
DOCENTE PRINCIPAL: 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		
Link para acesso à SALA VIRTUAL:			
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. Capacitar alunos com conhecimento de técnicas, sistemas e melhorias usadas na gestão de operações em 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 dialogadas com auxílio do quadro, de vídeos (filmes) disponíveis na Internet, de apresentações de transparências com projetor (datashow) e estudo de casos. O material de apoio à disciplina estará disponível no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da UFES, endereço <http://ava.ufes.br/> na Internet, inclusive as orientações para os trabalhos.

Está previsto na RESOLUÇÃO/CEPE/UFES/No 7, DE 14 DE MARÇO DE 2022 “Art. 11. Havendo 2 (dois) ou mais casos confirmados de Covid-19 na mesma turma, as aulas poderão, a critério do Colegiado do curso, ser ministradas no formato remoto durante período de 7 (sete) dias de maneira síncrona ou assíncrona. Parágrafo único. Após o período de 7 (sete) dias, os(as) alunos(as) constantes assintomáticos há mais de 24 horas poderão retornar às atividades presenciais.”

Portanto, **caso o colegiado aprove e seja necessário**, poderá ser utilizado o modo remoto com vídeo aulas gravadas, uso da plataforma AVA e atendimento aos discentes por meio da plataforma google meet no endereço:

<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 aplicadas em sala de aula e trabalho em grupo. 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 0,30.

N2 = Nota obtida na Prova 2 multiplicado pelo peso 0,30.

N3 = Nota obtida em trabalho em grupo multiplicado pelo peso 0,2. **Critérios de avaliação:** cumprimento das diretrizes do trabalho; qualidade da escrita; aderência aos conceitos da disciplina; formatação ABNT.

N4 = Nota de exercícios, participação e atividades em sala, multiplicada pelo peso 0,2. **Critérios de avaliação:** por ter caráter didático, os exercícios e atividades terão avaliação com relação à realização ou não das atividades programadas, desde que as entregas estejam dentro do propósito do direcionamento de tais atividades.

Média = (N1 + N2 + N3 + N4)

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

Frequência

- 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.

- É de total responsabilidade de o 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 horas-aula, sendo que cada aula terá 2 horas de duração.

- 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.

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.



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

Observações:

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

Datas	Conteúdo Programático	Atividade	Bibliografia Referência
Abril: 22, 28, 29 Maio: 05	Unidade 1	Aulas expositivas, atividades de discussão e exercícios.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 1 e 2.
Maio: 06, 12, 13, 19	Unidade 2	Aulas expositivas, atividades de discussão e exercícios.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 3.
Maio: 20, 26, 27 Junho: 2, 3, 9	Unidade 3	Aulas expositivas, atividades de discussão e exercícios.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 4 e 7.
Junho: 10, 23, 24, 30 Julho: 01, 07	Unidade 4	Aulas expositivas, atividades de discussão e exercícios.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 8 e 5.
Julho: 08, 14, 15, 21, 22	Unidade 5	Aulas expositivas, atividades de discussão e exercícios.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 6.
Julho: 28, 29 Agosto: 04, 05, 11, 12	Unidade 6	Aulas expositivas, atividades de discussão e exercícios.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 12 e 11.