



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): 24/08/2022			
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: 4		Distribuição da Carga Horária Semestral	
	Teórica	Exercício	Laboratório
	60		
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: <ol style="list-style-type: none">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 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, 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. GRONROOS, C. Marketing: gerenciamento e serviços. Rio de Janeiro: Campus Elsevier, 2004.
4. 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. LOVELOCK, C.; WIRTZ, J.; HEMZO, M. A. Marketing de Serviços: Pessoas, Tecnologia e Estratégia. 7. ed. São Paulo: Pearson Education, 2011.
4. SALERNO, M.S. (org.). Relação de Serviço: Produção e Avaliação. São Paulo: Editora SENAC, 2001.
5. 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.
6. WOMACK, James P.; JONES, Daniel T.; ROOS, Daniel. A máquina que mudou o mundo: baseado no estudo do Massachusetts Institute of Technology sobre o futuro do automóvel. 11. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2004. 332 p. ISBN 9788535212693 (broch.)

Observações:



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

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
Setembro: 16, 23	Unidade 1	Aulas expositivas, atividades de discussão e exercícios.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 1 e 2.
Setembro: 30 Outubro: 07	Unidade 2	Aulas expositivas, atividades de discussão e exercícios.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 3.
Outubro: 14, 21 Novembro: 04	Unidade 3	Aulas expositivas, atividades de discussão e exercícios.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 4 e 7.
Novembro: 11, 18	Unidade 4	Aulas expositivas, atividades de discussão e exercícios.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 8 e 5.
Novembro: 25 Dezembro: 02	Unidade 5	Aulas expositivas, atividades de discussão e exercícios.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 6.
Dezembro: 09, 16, 23 Janeiro: 27	Unidade 6	Aulas expositivas, atividades de discussão e exercícios.	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 12 e 11.