



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			
Departamento Responsável: Departamento de Administração			
Data de aprovação (Art. Nº 91): 16/02/2023			
DOCENTE PRINCIPAL: Larissa Alves Sincorá			
Qualificação/link para o Currículo Lattes: http://lattes.cnpq.br/8556155715323811			
Disciplina: Gestão de Serviços		Código: ADM10787	
Período: 7º		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
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, analisar e otimizar 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.			
Conteúdo Programático: Unidades:			



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

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 conteúdos publicados em mídias sociais, de apresentações com auxílio de projetor (datashow), exercícios de fixação e estudos 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.

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>

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 da seguinte forma:



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

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* (a ser desenvolvido durante o curso), multiplicado pelo peso 0,30.

Critérios de avaliação: cumprimento das diretrizes do trabalho; qualidade da escrita; aderência aos conceitos da disciplina; formatação ABNT.

* se o número de aulas permitir haverá uma pequena apresentação dos trabalhos visando a troca de experiências na turma

N4= Nota obtida em Exercícios, Participação e Atividades em Sala, multiplicada pelo peso 0,10.

Critérios de avaliação: por ter caráter didático, os exercícios e atividades serão avaliados com relação à realização ou não das atividades programadas, desde que as entregas estejam dentro dos critérios e propósitos definidos para tais atividades.

Média = (N1 + N2 + N3+ N4)

Situação Final: se a Média for $\geq 7,0$ o aluno estará aprovado. Se não, deverá ser submetido a uma Prova Final** para tentar média 5.

**A prova final será individual, na qual conterà questões de natureza dissertativa e/ou de múltipla escolha, relativa a todo o conteúdo lecionado durante o semestre.

- Frequência:

(i) Conforme Art. 8º da Resolução 56/2020- CEPE “o cômputo da frequência será efetuado pelos(as) docentes responsáveis pela oferta das disciplinas, respeitando a previsão expressa na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996) de participação dos(as) estudantes em **75% (setenta e cinco por cento)** do conjunto das aulas e atividades planejadas para as disciplinas, considerando sua carga horária total.

(ii) Vale ressaltar que os alunos que não comparecerem a, pelo menos, 75% das aulas poderão ser reprovados por falta, independentemente, dos resultados obtidos em outros quesitos do processo de avaliação, ressalvados os casos previstos pelas normas da UFES.

(iii) A frequência dos alunos será computada de acordo com a sua presença em sala de aula durante o semestre letivo, dado que a modalidade da disciplina é presencial.

(iv) Atividades e avaliações entregues fora do prazo não serão aceitas.

(v) 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. Caso seja necessária uma ausência maior do que 25%, o aluno deverá procurar a Pró-Reitoria de Graduação para solicitar amparo legal às suas atividades discentes.

- Observações Gerais:

(i) A critério da professora e conforme o número de alunos matriculados, o programa desta disciplina poderá ser modificado.

(ii) Sempre que necessário, o aluno poderá contatar a docente por meio do e-mail sincora.larissa@gmail.com, ou diretamente em sala de aula (esta é a via principal, dado que o curso é presencial).

Bibliografia Básica:

1. **CORRÊA, H. L.; CAON, M.** Gestão de Serviços. São Paulo: Atlas, 2002.
2. ***FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J.** Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação. 7ª. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2014.
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**



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

- 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: -----.

Cronograma:

PROGRAMAÇÃO DAS AULAS (2023-1)

Observação: a programação poderá sofrer pequenas alterações e ajustes ao longo do curso.

AULA	DATA	TEMA	BIBLIOGRAFIA REFERÊNCIA
1	15-Mar	Apresentação da Disciplina	-
2	22-Mar	Unidade 1	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 1 e 2.
3	29-Mar	Unidade 1	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 3.
4	5/abr	Unidade 2	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 3.
5	12/abr	Unidade 2	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 3.
6	19-Mar	Unidade 3	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 4 e 7.
7	26-Mar	Unidade 3	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 4 e 7.
8	03/mai	Prova 1	Unidades 1, 2 e 3.
9	10/mai	Unidade 4	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 8 e 5.
10	17/mai	Unidade 4	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 8 e 5.
11	24/mai	Unidade 5	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 6.
12	31/mai	Unidade 5	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 6.
13	7-Jun	Unidade 6	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 12 e 11.
14	14-Jun	Unidade 6	Fitzsimmons & Fitzsimmons (2014), Cap. 12 e 11.
15	21-Jun	Prova 2	Unidades 4, 5 e 6.
16	28-Jun	Apresentação de Trabalho	-
17	5-Jul	Apresentação de Trabalho	-
18	12-Jul	Entrega das Notas Parciais / Revisão para a Prova Final	-
19	19-Jul	Prova Final	Todo conteúdo do Semestre.