



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

APÊNDICE A

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

<b>PLANO DE ENSINO</b>			
<b>Universidade Federal do Espírito Santo</b>		<b>Campus: Goiabeiras</b>	
<b>Curso:</b> Administração Noturno			
<b>Departamento Responsável:</b> Administração			
<b>Data de aprovação (Art. Nº 91):</b> 21/08/2023			
<b>DOCENTE PRINCIPAL:</b> Thaís Alves dos Santos			
<b>Qualificação/link para o Currículo Lattes:</b> <a href="https://lattes.cnpq.br/2136423712023477">https://lattes.cnpq.br/2136423712023477</a>			
<b>Disciplina:</b> Gestão de serviços		<b>Código:</b> ADM10787	
<b>Período:</b> 2023/2		<b>Turma:</b> 01	
<b>Pré-requisito:</b> Gestão de operações I - ADM 10387		<b>Carga Horária Semestral:</b> 60 horas	
<b>Créditos:</b> 04	<b>Distribuição da Carga Horária Semestral</b>		
	<b>Teórica</b>	<b>Exercício</b>	<b>Laboratório</b>
	<b>60</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Ementa:</b> 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.			
<b>Objetivos Específicos:</b> 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) e estudo de casos. O material de apoio à disciplina estará disponível no Classrom da disciplina.

Contato com a professora:

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

***Critérios / Processo de avaliação da aprendizagem:***

**AVALIAÇÃO:**

- Prova 1 – 20%
- Prova 2 – 20%
- Prova 3 – 20%
- Atividades (exercícios e estudos de caso) – 40%

Média final  $\geq 7$ , aprovado (a).

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



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

*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://secretaria.ccje.ufes.br/conteudo/apresentacao-de-atestado-medico>*

**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
17/ago	Quinta-feira	Apresentação da disciplina, plano de ensino e atividades.
18/ago	Sexta-feira	Unidade 1: a importância de serviços e o papel de serviços na economia brasileira.
24/ago	Quinta-feira	Unidade 1: a natureza, características e elementos dos serviços
25/ago	Sexta-feira	Unidade 1: Comparação entre a gestão dos bens e elementos dos serviços
31/ago	Quinta-feira	Unidade 2: visão estratégica de serviços
01/set	Sexta-feira	Unidade 2: visão estratégica de serviços
<b>07/set</b>	<b>Quinta-feira</b>	<b>Feriado - Independência</b>
<b>08/set</b>	<b>Sexta-feira</b>	<b>Feriado - Nossa Senhora da Vitória</b>
14/set	Quinta-feira	Atividades
15/set	Sexta-feira	Unidade 2: desempenho em serviços
21/set	Quinta-feira	Unidade 2: aspectos ganhadores e qualificadores de serviços
22/set	Sexta-feira	Unidade 3: desenvolvimento de novos serviços



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

28/set	Quinta-feira	<b>PROVA 1</b>
29/set	Sexta-feira	Unidade 3: instalações de apoio e fluxo de processo
05/out	Quinta-feira	Unidade 4: a tríade do encontro em serviços
06/out	Sexta-feira	Atividades
<b>12/out</b>	<b>Quinta-feira</b>	<b>Feriado - Nossa Senhora Aparecida</b>
13/out	Sexta-feira	Unidade 4: sistemas organizacionais e roteiros na coprodução do cliente
19/out	Quinta-feira	<b>PROVA 2</b>
20/out	Sexta-feira	Unidade 4: papéis que a tecnologia desempenha no encontro de serviços
26/out	Quinta-feira	Unidade 5: dimensões da qualidade em serviços
<b>27/out</b>	<b>Sexta-feira</b>	<b>Feriado - Dia do Servidor</b>
<b>02/nov</b>	<b>Quinta-feira</b>	<b>Feriado - Finados</b>
<b>03/nov</b>	<b>Sexta-feira</b>	<b>Recesso</b>
09/nov	Quinta-feira	Unidade 5: modelo de lacunas (GAPs)
10/nov	Sexta-feira	Unidade 5: mensuração da qualidade em serviços
16/nov	Quinta-feira	Unidade 5: recuperação de serviços
17/nov	Sexta-feira	Unidade 6: gerenciamento da capacidade e da demanda
23/nov	Quinta-feira	Atividades
24/nov	Sexta-feira	Unidade 6: gestão de filas
30/nov	Quinta-feira	<b>PROVA 3</b>
01/dez	Sexta-feira	Não haverá aula, exceto por ajustes de calendário. Fechamento das notas
07/dez	Quinta-feira	RESULTADOS
08/dez	Sexta-feira	Aula de reposição - se necessário
14/dez	Quinta-feira	Aula de reposição - se necessário
15/dez	Sexta-feira	Aula de reposição - se necessário
18/dez	Quinta-feira	PROVA FINAL - Todas as unidades