



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 Noturno | | | |
| Departamento Responsável: Administração | | | |
| Data de aprovação (Art. Nº 91): 03/10/2024 | | | |
| DOCENTE PRINCIPAL: Thaís Alves dos Santos | | | |
| Qualificação/link para o Currículo Lattes: https://lattes.cnpq.br/2136423712023477 | | | |
| Disciplina: Gestão de serviços | | Código: ADM10787 | |
| Período: 2024/2 | | Turma: 01 | |
| Pré-requisito: Gestão de operações I - ADM 10387 | | Carga Horária Semestral: 60 horas | |
| Créditos: 04 | 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: 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), estudo de casos e discussões em sala sobre temáticas da área. Por se tratar de uma disciplina de aulas geminadas, na maioria das aulas, o primeiro momento de aula será destinado a exposição de conteúdo e o segundo momento a atividades de fixação de conteúdo. O material de apoio à disciplina estará disponível no AVA/Classrom da disciplina.

Contato com a professora:

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

Critérios / Processo de avaliação da aprendizagem:

AVALIAÇÃO:

- N1: Prova 1 – 30 pontos
- N2: Prova 2 – 30 pontos
- N3: Seminário – 15 pontos
- N4: Atividades (a serem realizadas em sala e/ou a serem entregues) – 25 pontos

A nota final (NF) será o somatório de notas obtido em cada uma das avaliações dividido por 10.



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

$$NF = (N1 + N2 + N3 + N4)/10$$

Média final ≥ 7 , aprovado (a).

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

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 |
|------------|---------------|--|
| 25/10/2024 | Sexta-feira | Apresentação da disciplina, plano de ensino e atividades. Unidade 1. |
| 01/11/2024 | Sexta-feira | Unidade 1 |
| 08/11/2024 | Sexta-feira | Unidade 2 |
| 15/11/2024 | Sexta-feira | FERIADO |
| 22/11/2024 | Sexta-feira | Unidades 2 e 3 |
| 29/11/2024 | Sexta-feira | Unidade 3 |
| 06/12/2024 | Sexta-feira | AVALIAÇÃO I |
| 13/12/2024 | Sexta-feira | Unidade 4 |
| 24/01/2025 | Sexta-feira | Unidade 4 |



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

| | | |
|------------|-------------|----------------------------------|
| 31/01/2025 | Sexta-feira | Unidade 5 |
| 07/02/2025 | Sexta-feira | Unidade 5 |
| 14/02/2025 | Sexta-feira | Apresentação de seminário |
| 21/02/2025 | Sexta-feira | Unidade 6 |
| 28/02/2025 | Sexta-feira | Unidade 6 |
| 07/03/2025 | Sexta-feira | AVALIAÇÃO II |
| 14/03/2025 | Sexta-feira | RESULTADOS |
| 21/03/2025 | Sexta-feira | Aula de reposição, se necessário |
| 28/03/2025 | Sexta-feira | PROVA FINAL - Todas as unidades |