



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas
Departamento de Administração
Curso de Administração
Av. Fernando Ferrari, 514 - Campus Universitário - Goiabeiras
CEP. 29075-910 - ES – Brasil - Tel. (27) 3335.2599

PROGRAMA

Disciplina: Gestão de Serviços	Código: ADM 10787
Carga Horária: 60 horas	Período: Noturno
Professor(a): José Tasso Aires de Alencar Filho	Semestre: 2016-1

1- 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.

2- OBJETIVOS

Ao final da disciplina, espera-se que os alunos estejam aptos a: 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.

3- CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Unidade 1. O Setor de serviços

1.1 Importância de serviços

1.2 Características essenciais

Unidade 2. Modelos de Desenvolvimento de Serviços

2.1 Modelo de Mello

Unidade 3. Planejamento Estratégico de Serviço

3.1 Avaliação do setor

3.2 Posicionamento estratégico

3.3 Objetivos de desempenho

3.4 Áreas críticas

Unidade 4. Projeto da Concepção de Serviço

4.1 Conceito de serviço

- 4.2 Avaliação de serviços
- 4.3 Pacote de serviços
- 4.4 Especificações de serviços

Unidade 5. Projeto de Processo de Serviço

- 5.1 Mapeamento de processo
- 5.2 Fluxograma
- 5.3 *Service Blueprint*
- 5.4 Poka-yokes do provedor e do cliente

Unidade 6. Projeto de Instalações de Serviço

- 6.1 Localização
- 6.2 *Servicescapes*
- 6.3 Capacidade

Unidade 7. Qualidade em serviços

- 6.4 Sistemas da qualidade
- 6.5 Melhoria da qualidade

4- METODOLOGIA

Aulas expositivas, transparências e Estudo de Casos. Exercícios estruturados; Avaliações e trabalhos em grupo.

5- AVALIAÇÃO

A1 – Nota obtida na Avaliação 1 - Trabalho

A2 – Nota obtida na Avaliação 2 - Prova

A3 – Nota obtida na Avaliação 3 - Prova

A4 – Nota obtida na avaliação 4 - Trabalho

Trabalhos práticos* serão desenvolvidos durante o curso (em pequenos grupos)

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

** sem data programada, poderá acontecer em qualquer dia de aula. Em caso de ausência do aluno sem justificativa válida perante a Pró-reitoria de Graduação, esta atividade não será repostada.

Média = $(N1 + 2*N2 + 2*N3 + 2*N4) / 7$

Se média $\geq 7,0$ aprovado, se não prova final

Nas avaliações será observada a capacidade dos alunos de desenvolver a formulação de problemas e a solução dos mesmos por meio de raciocínio lógico. Além disso, observa-se a capacidade de síntese e objetividade no desenvolvimento das questões conceituais. As provas, sempre individuais, conterão várias questões, que poderão ser dissertativas e/ou de múltipla escolha.

ATENÇÃO:

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, ressaltados 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 faltas (ou 7 aulas e meia de 2 horas de duração) para uma carga horária de 60 horas-aula (30 encontros de 2 horas), embora não seja aconselhável a ausência.

Caso seja 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.

6 – VIAS DE COMUNICAÇÃO COM O PROFESSOR:

A comunicação com o professor deverá ocorrer preferencialmente por email [jtasso@gmail.com].

7 – BIBLIOGRAFIA:

7.1. BIBLIOGRAFIA BÁSICA

CORRÊA, H. L.; CAON, M. **Gestão de Serviços**. São Paulo: Atlas, 2002.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 2ª. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

*MELLO, Carlos. P.. [et al]. **Gestão do Processo de Desenvolvimento de Serviços**. São Paulo. Ed Atlas, 2010.

7.2 – BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

CORRÊA, Henrique L.; GIANESI, Irineu G. **Just in Time, MRP II e OPT: um enfoque estratégico**. São Paulo: Ed. Atlas, 1999.

CORRÊA, Henrique Luiz. **Teoria Geral da Administração: abordagem histórica da gestão de produção e operações**. São Paulo: Atlas, 2003.

CORRÊA, Henrique Luiz; CAON, Mauro. **Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes**. São Paulo: Atlas, 2008.

GRONROOS, Christian. **Marketing: gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Campus Elsevier, 2004.

GIANESI, I.G.N.; CORRÊA, H.L. **Administração estratégica de serviços: operações para satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas, 2006.

HEIZER, Jay e RENDER, Barry. **Administração de Operações: bens e serviços**. Rio de Janeiro: LTC, 2001.

HOFFMAN, K. Douglas; BATESON, John E. G. **Marketing de serviços: textos e casos**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

JOHNSTON, Robert e CLARK, Graham. **Administração de operações de serviço**. São Paulo: Atlas, 2002.

LOVELOCK, Christopher ; WIRTZ, Jochen ; HEMZO, M. A. . **Marketing de Serviços: Pessoas, Tecnologia e Estratégia**. 7. ed. São Paulo: Pearson Education, 2011.

PAIVA, E. L.; CARVALHO Jr, J. M. de; FENSTERSEIFER, J. E. **Estratégia de produção e de operações**. Porto Alegre: Bookman, 2004.

SALERNO, M.S. (org.). **Relação de Serviço: Produção e Avaliação**. São Paulo: Editora SENAC, 2001.

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.

WOMACK, J.P.; JONES, D. T.; ROOS, D. **A máquina que mudou o mundo**. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

PROGRAMAÇÃO DAS AULAS

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

AULA	DATA	CONTEÚDO	LEITURA/ATIVIDADE
1	01/Mar	Apresentação da Disciplina	
2	03	Unidade 1 – Conceituação e Importância do Setor de Serviço	Capítulo 1- Mello
3	08	Unidade 1 – Conceituação e Importância do Setor de Serviço	Capítulo 1- Mello
4	10	Unidade 2 – Modelos de Desenvolvimento de Serviço	Capítulo 3 - Mello
5	15	Unidade 3 – Planejamento Estratégico de Serviços	Capítulo 4 - Mello
6	17	Unidade 3 – Planejamento Estratégico de Serviços	Capítulo 4 - Mello
7	22	Unidade 3 – Planejamento Estratégico de Serviços	Capítulo 4 - Mello
8	24	Unidade 3 – Planejamento Estratégico de Serviços	Capítulo 4 - Mello
9	29	Unidade 4 – Projeto de Concepção	Capítulo 5 - Mello
10	31	A1: Apresentação do Trabalho	
11	05/Abr	A1: Apresentação do Trabalho	
12	07	Unidade 4 – Projeto de Concepção	Capítulo 5 – Mello
13	12	Unidade 4 – Projeto de Concepção	Capítulo 5 – Mello
14	14	Unidade 5 – Projeto de Processo	Capítulo 6 – Mello
15	19	Unidade 5 – Projeto de Processo	Capítulo 6 – Mello
16	26	Unidade 5 – Projeto de Processo	Capítulo 6 – Mello
17	28/Abr	A2: Prova	Unidades 4 e 5
18	03/Mai	Unidade 6 – Projeto de Instalações	Capítulo 7 – Mello
19	05	Unidade 6 – Projeto de Instalações	Capítulo 7 – Mello
20	10	Unidade 6 – Projeto de Instalações	Capítulo 7 – Mello
21	12	Unidade 7 – Qualidade e Produtividade	Capítulo 8 – Fitzsimmons
22	17	Unidade 7 – Qualidade e Produtividade	Capítulo 8 – Fitzsimmons
23	19	Unidade 7 – Qualidade e Produtividade	Capítulo 8 – Fitzsimmons
24	24	Unidade 7 – Qualidade e Produtividade	Capítulo 8 – Fitzsimmons
25	31	Revisão para prova	
26	02/Jun	A3: Prova	Unidades 6 e 7
27	07	A4: Apresentação de Trabalhos	Seminário de Gestão de Serviços
28	09		
29	14		
30	16		
31	21	Divulgação das notas	
32	23	Revisão para a Prova Final	
33	28	Revisão para a Prova Final	
	30/Jul	Prova Final	
	07	Entrega das notas finais	