

### UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO

Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas Departamento de Administração Curso de Administração ando Ferrari, 514 - Campus Universitário - Goiab

Av. Fernando Ferrari, 514 - Campus Universitário - Goiabeiras CEP. 29075-910 - ES - Brasil - Tel. (27) 3335.2599

### **PROGRAMA**

2013/1

Disciplina: Gestão de Serviços	Código: ADM10787
Carga Horária: 60 horas	<b>Período:</b> 16/05 a 11/09/13
Professor(a): Prof. Dr. Duarte de Souza Rosa Filho	<b>Semestre:</b> 2013/1

### 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

- 1 Aula de Apresentação dos alunos e professor, definição de regras. Apresentação do programa da disciplina, objetivos, estratégias, conteúdo, bibliografia e sistema de avaliação. Introdução à administração de serviços.
- 2 Conceituação de serviços.
- 3 Características dos serviços em relação à manufatura.
- 4 Importância dos serviços na economia.
- 5 Estratégia de operações em serviços.
- 6 Consumidor em serviços. Qualidade e nível de serviço.

Prova P1, Módulos: de 1 a 6.

- 7 Projeto da empresa de serviços. Localização de serviços.
- 8 Gestão de operações de serviços (planejamento, programação e controle de serviços).
- 9 Gestão da demanda (estimativa de demanda).
- 10 Gestão da oferta e da capacidade de serviços.
- 11 Gestão de serviços públicos.
- 12 Relações de poder e avaliação de desempenho dos serviços.

Prova P2, Módulos: de 7 a 12.

### 4 - METODOLOGIA

Aulas expositivas dialogadas com auxílio do quadro, de apresentações de transparências com projetor (*datashow*) e estudo de casos. O material de apoio à disciplina estará disponível na Internet, no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da UFES, endereço <a href="http://moodle2.ufes.br/">http://moodle2.ufes.br/</a>, inclusive as orientações para os trabalhos. Os alunos devem acessar o endereço do AVA e fazer o cadastro do seu nome de usuário e sua senha, uma única vez. Uma vez cadastrados podem usar a página do AVA e clicar em Categorias de Cursos, Campus de Goiabeiras, Departamento de Administração, sob o nome da disciplina **Gestão de Serviços**, onde devem fazer *login* e usar a senha **servir** para acessar a página da disciplina.

# 5 – AVALIAÇÃO

Os alunos serão avaliados através de duas provas, por um trabalho e pela participação em sala de aula. O total da nota do semestre é de 10,0 pontos (100%). Poderão ser aplicadas provas surpresa, caso o desempenho da turma e a participação e colaboração dos alunos para o andamento dos trabalhos da disciplina não sejam considerados os mais adequados, a critério do professor.

Os pontos serão divididos como segue:

N1 – Nota obtida na Prova 1 multiplicado pelo peso 0,4.

N2 – Nota obtida na Prova 2 multiplicado pelo peso 0,4.

N3 – Nota do trabalho e participação, multiplicada pelo peso 0,2.

Média = (N1 + N2 + N3).

Situação Final: se a Média for  $\geq$  7,0 o aluno estará aprovado, se não deverá prestar uma prova final.

Nas duas provas 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. Em cada prova será admitida

consulta apenas ao resumo da matéria, manuscrito, em uma folha tamanho A4, frente e verso.

As datas das provas serão:

Prova 1: 10 de julho de 2013 (quarta feira).

Prova 2: 02 de setembro de 2013 (segunda feira). Prova final: 16 de setembro de 2013 (segunda feira).

# 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, ressalvados os casos previstos pelas normas da UFES.

É de total responsabilidade de o aluno acompanhar sua freqüência. 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:

Para comunicar-se com o professor Duarte os alunos poderão utilizar o e-mail duartesrf@gmail.com ou poderão procurá-lo, presencialmente, fora do horário das aulas, na sala 41, no horário das 16 às 18 horas, nas segundas e quartas feiras. O professor divulgará as notas da disciplina através da página da disciplina na Internet.

#### 7 – BIBLIOGRAFIA:

### 7.1 - 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.

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

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

## 7.2 - 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.

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.

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.