



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESPÍRITO SANTO
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas
Departamento de Administração
Av. Fernando Ferrari, 514 - Campus Universitário - Goiabeiras
CEP. 29075.910 -ES – Brasil- Tel. (27) 3335.2599
E-Mail cursoadm_ufes@yahoo.com.br

PROGRAMA

Disciplina: Tópicos Especiais em Gestão da Produção	Código: ADM06166
Professor: Duarte de Souza Rosa Filho	duartesrf@gmail.com
Carga Horária:	60 horas
Período:	2011/2

1 – EMENTA:

Estudo de relevância para a formação acadêmica do aluno em sua respectiva área de concentração de estudos. Estes estudos específicos visam a permitir a permanente atualização na área, através de temas não contemplados em outras disciplinas.

2 - OBJETIVOS:

Gestão de operações de serviços. Importância dos serviços na economia. Características dos serviços em relação à manufatura. Estratégia de operações em serviços. Consumidor em serviços. Qualidade e nível de serviço. Projeto da empresa de serviços. Gerenciamento de operações de serviços (planejamento, programação e controle de serviços). Gestão da demanda (estimativa de demanda), gestão da capacidade, relações de serviço. Fatores de produção: capital, trabalho e recursos naturais; tecnologia e capacidade empresarial. Função da produção. Teoria da produção e custos de produção. Ponto de equilíbrio. Custos *ex-ante* de projetos de investimento. Custos *ex-post* de obras e serviços.

Capacitar alunos com conhecimento de técnicas, sistemas e melhorias usadas na gestão de operações e serviços e em custos de produção.

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 – Importância dos serviços na economia. Características dos serviços em relação à manufatura. Estratégia de operações em serviços.

3 – Consumidor em serviços. Qualidade e nível de serviço.

4 – Projeto da empresa de serviços. Localização de serviços.

5 – Gestão de operações de serviços (planejamento, programação e controle de serviços).

6 – Gestão da demanda (estimativa de demanda), gestão da capacidade, relações de serviço.

Prova P1, Módulos: de 1 a 6.

7 – Fatores de produção: capital, trabalho e recursos naturais; tecnologia e capacidade empresarial.

8 – Função da produção. Teoria da produção e custos de produção.

9 – Ponto de equilíbrio. Margem de contribuição.

10 – Custos *ex-ante* de projetos de investimento. Estratégia de Localização. Fatores que afetam a decisão de localização. Métodos de avaliação.

11 – Custos *ex-post* de obras e serviços.

12 – Exemplos de custos de serviços.

Prova P2, Módulos: de 7 a 12.

4 - METODOLOGIA DE ENSINO:

Aulas expositivas dialogadas com auxílio do quadro, transparências e estudo de casos. O material de apoio à disciplina estará disponível na Internet, no endereço <http://www.administracao.neaad.ufes.br/>, inclusive as orientações para os trabalhos. Os alunos devem acessar o endereço <http://www.administracao.neaad.ufes.br/> e fazer o cadastro do seu nome de usuário e sua senha, uma única vez. Uma vez cadastrados podem usar a página <http://www.administracao.neaad.ufes.br/> e clicar na página Tópicos Especiais em Administração da Produção, sob o nome do Prof. Duarte na guia Graduação presencial, onde devem fazer *login* e usar a senha **teaprod** para acessar a página da disciplina.

5 – METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO:

Os alunos serão avaliados através de 2 provas, pela apresentação de seminário em grupos de alunos e pela sua participação nos trabalhos em sala de aula, na forma descrita abaixo. Todas as avaliações valem no máximo 10 pontos. 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.

N1 – Nota obtida na Prova 1 multiplicado pelo peso 0,5.

N2 – Nota obtida na Prova 2 multiplicado pelo peso 0,5.

Média = (N1 + N2).

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 escolha simples, etc. Em cada prova será admitida consulta apenas ao resumo da matéria, manuscrito, em uma folha tamanho A4, frente e verso.

Presenças: 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. 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.

5 – BIBLIOGRAFIA:

5.1 Bibliografia Básica

CORRÊA, Henrique L. e CORRÊA, Carlos A. **Administração da Produção e Operações:** manufatura e serviços – uma abordagem estratégica. 2. ed. São Paulo: Ed. Atlas, 2008.

MANKIWI, N. Gregory. **Princípios de Microeconomia.** 5ª.Ed. São Paulo: CENGAGE, 2010.

PYNDICK, Robert S.; RUBINFELD, Daniel. **Microeconomia.** 7ª Ed. São Paulo: Prentice Hall Brasil, 2010.

VARIAN, Hal R. **Microeconomia: princípios básicos.** São Paulo: Campus, 2008.

5.2 Bibliografia Adicional

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

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços:** operações, estratégia e tecnologia da informação. Porto Alegre: Bookman, 2008.

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

GRÖNROS, C. **Marketing:** Gerenciamento e Serviços. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

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.

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.