



**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**

|                                                        |                          |
|--------------------------------------------------------|--------------------------|
| <b>Disciplina:</b> Gestão de Serviços                  | <b>Código:</b> ADM 10787 |
| <b>Carga Horária:</b> 60 horas                         | <b>Período:</b> Noturno  |
| <b>Professor(a):</b> José Tasso Aires de Alencar Filho | <b>Semestre:</b> 2015/1  |

### **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**

#### **Unidades:**

1. Conceituação de serviços
2. Estratégia em serviços
3. Projeto de uma empresa de serviços
4. Localização das instalações de serviços
5. Qualidade e produtividade em serviços
6. Gerenciamento das operações de serviços

### **4 - METODOLOGIA**

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

## 5 – AVALIAÇÃO

**N1** – Nota obtida na Avaliação 1 - Prova

**N2** – Nota obtida na Avaliação 2 - Prova

**N3** – Nota obtida na Avaliação 3 - Trabalho

**N4** – Nota atribuída de acordo com a participação do aluno

Um trabalho prático\* será desenvolvido na segunda metade do curso (em pequenos grupos)

\* se o número de aulas permitir haverá uma pequena 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 =  $(1N1 + 2N2 + 3N3 + 1N4) / 7$**

**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, ressalvados 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.

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 – 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.

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.

**PROGRAMAÇÃO DAS AULAS**

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

| <b>AULA</b> | <b>DATA</b>   | <b>TEMA</b>                 | <b>LEITURA/ATIVIDADE</b>           |
|-------------|---------------|-----------------------------|------------------------------------|
| <b>1</b>    | <b>03/Mar</b> | Apresentação da Disciplina  |                                    |
| <b>2</b>    | <b>06</b>     | Unidade 1                   | Capítulo 1 – Fitzsimmons           |
| 3           | 10            | Unidade 1                   | Capítulo 1 – Fitzsimmons / Vídeo 1 |
| 4           | 13            | Unidade 1                   | Capítulo 2 – Fitzsimmons / Vídeo 2 |
| 5           | 17            | Unidade 1                   | Capítulo 2 – Fitzsimmons/EC 1      |
| 6           | 20            | Unidade 2                   | Capítulo 3 – Fitzsimmons           |
| 7           | 24            | Unidade 2                   | Capítulo 3 – Fitzsimmons/EC 2      |
| 8           | 27            | Unidades 1 e 2              | Revisão                            |
| <b>9</b>    | <b>31</b>     | <b>Avaliação 1</b>          |                                    |
| 10          | 07/Abr        | Unidade 3                   | Plano de Negócio (PN)              |
| 11          | 10            | Unidade 3                   | Capítulo 4 – Fitzsimmons/Vídeo 3   |
| 12          | 14            | Unidade 3                   | Capítulo 4 – Fitzsimmons/EC 3      |
| 13          | 17            | Unidade 3                   | Capítulo 9 – Fitzsimmons/PN        |
| 14          | 24            | Unidade 3                   | Capítulo 9 – Fitzsimmons           |
| 15          | 28            | Unidade 3                   | Capítulo 9 – Fitzsimmons/EC 4      |
| 16          | 05/Mai        | Unidade 4                   | Capítulo 10 – Fitzsimmons          |
| 17          | 08            | Unidade 4                   | Capítulo 10 – Fitzsimmons/EC 5     |
| 18          | 12            | Unidades 3 e 4              | Revisão/PN                         |
| <b>19</b>   | <b>15</b>     | <b>Avaliação 2</b>          |                                    |
| 20          | 19            | Unidade 5                   | Capítulo 6 – Fitzsimmons           |
| 21          | 22            | Unidade 5                   | Capítulo 6 – Fitzsimmons/EC 6      |
| 22          | 26            | Unidade 5                   | Capítulo 11 – Fitzsimmons/PN       |
| 23          | 29            | Unidade 5                   | Capítulo 11 – Fitzsimmons          |
| 24          | 02/Jun        | Unidade 5                   | Capítulo 11 – Fitzsimmons          |
| 25          | 05            | Unidade 5                   | Capítulo 15 – Fitzsimmons/PN       |
| 26          | 09            | Unidade 6                   | Capítulo 15 – Fitzsimmons          |
| <b>27</b>   | <b>12</b>     | <b>Unidade 6</b>            | <b>Capítulo 15 – Fitzsimmons</b>   |
| <b>28</b>   | <b>16</b>     | <b>Avaliação 3</b>          | <b>Seminário</b>                   |
| <b>29</b>   | <b>19</b>     | <b>Avaliação 3</b>          | <b>Seminário</b>                   |
| <b>30</b>   | <b>23</b>     | <b>Avaliação 3</b>          | <b>Seminário</b>                   |
| 31          | 26            | Divulgação das notas        |                                    |
| 32          | <b>30</b>     | Revisão para a Prova Final  |                                    |
|             | <b>03</b>     | <b>Prova Final</b>          |                                    |
|             |               | Publicação das notas finais |                                    |