



## 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 reposta.

**Média = (1N1+ 2N2+ 3N3 +1N4) / 7**

**Se média > = 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 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:

A comunicação com o professor deverá ocorrer preferencialmente por email ([jtasso@gmail.com](mailto: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**. 2<sup>a</sup>. 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	<b>28</b>	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>	12	Unidade 6	Capítulo 15 – Fitzsimmons
<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>
30	<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	