

NOME DO COMPONENTE		COLEGIADO	CÓDIGO	SEMESTRE
GESTÃO DE SERVIÇOS		ENGENHARIA DE PRODUÇÃO	PROD0053	Suplementar 2020.3
CARGA HORÁRIA TOTAL	SÍNCRONA	ASÍNCRONA	HORÁRIO: TERÇA-FEIRA DE 14 as16h QUINTA-FEIRA DE 14 as16h	
60 HORAS-AULA	15 HORAS-AULA	45 HORAS-AULA		
CURSOS ATENDIDOS			SUB-TURMAS	
ENGENHARIA DE PRODUÇÃO			NÃO SE APLICA	
PROFESSOR (ES) RESPONSÁVEL (EIS)			TITULAÇÃO	
ANA CRISTINA GONÇALVES CASTRO SILVA			DOUTORA	

#### EMENTA

Sistemas de serviços e dificuldades da gestão de operações. Tipologias de serviços. Conceito de serviço. Gestão Estratégica de Serviços. Cultura Organizacional em serviços. Organização da produção e processos em serviços. Organização do trabalho e estrutura organizacional. Trabalho em serviços. Relação de serviço/Relacionamento com o cliente. Avaliação dos serviços (planeamento, coordenação e controle). Entendendo expectativas e percepções dos usuários e suas demandas. Especificando padrões de serviços e ofertas adequadas. Prestando o serviço e monitorando o desempenho. Comunicando-se com os usuários. Medindo os resultados. Estudos de casos em organizações de serviços.

#### OBJETIVOS

Apresentar termos, conceitos e definições sobre serviços, desenvolver a aprendizagem e a percepção de potencialidades na área bem como conhecer os métodos e técnicas adequadas para uma gestão eficiente e eficaz de serviços.

#### METODOLOGIA

A disciplina será ministrada em ambiente virtual de aprendizagem, hospedado no Moodle/PEMD (<http://www.pemd.univasf.edu.br/moodle>), e servirá como complementação teórica dos assuntos passados e, eventualmente, substituirá a necessidade de aula presencial. No Moodle da disciplina, serão disponibilizados livros, videoaulas e atividades. Também estará disponível uma série de recursos para revisão dos temas como: biblioteca digital, artigos científicos e estudos de casos. Além disso, será formado um grupo no WhatsApp para compartilhamento de materiais e informações.

**ATIVIDADES SÍNCRONAS:** Compostas por videoaulas teóricas, ministradas via webconferência, com recurso ao Google Meet ou a na plataforma do Moodle/PEMD.

**ATIVIDADES ASSÍNCRONAS:** poderão conter vídeo-aulas teóricas gravadas, palestras, atividades, análise de estudos de casos e artigos científicos.

*Todos os recursos serão direcionados pelo professor, no ambiente virtual da disciplina.*

#### FORMAS DE AVALIAÇÃO

As avaliações da disciplina deverão obedecer aos prazos e durações preestabelecidos. A nota final da disciplina será composta da média aritmética de 2 (duas) avaliações, de acordo com a descrição a seguir:

##### - AVALIAÇÃO 1 (AV<sub>1</sub>)

- Exercícios e análise de estudos de casos = 2,0 pontos;
- Atividade 1: O panorama de serviços no Brasil e no mundo = 2,0 pontos;
- Atividade 2: O setor de serviços pós pandemia COVID19 = 2,0 pontos;
- Atividade 3: Análise e apresentação de artigos sobre o Empowerment = 2,0 pontos;
- Atividade 4: Análise e apresentação de artigos sobre a SERVQUAL = 2,0 pontos.

##### - AVALIAÇÃO 2 (AV<sub>2</sub>)

- Elaboração de um artigo científico em formato de Review, relacionado a um dos temas de Gestão de Serviços abordados na disciplina.

A equação a seguir descreve a média que será lançada no Sig@:

$$NA_1 = AV_1 + AV_2$$

$$NF = (AV_1 + AV_2)/2$$

Só será permitido ao discente realizar a avaliação final, se este obtiver uma média entre 4,0 e 6,9. Os discentes com média inferior a esse intervalo de pontuação, serão considerados reprovados.

#### CONTEÚDOS DIDÁTICOS

Número	Cronograma de atividades	CARGA HORÁRIA	
		Síncrona	Assíncrona
1	Apresentar a ementa e discutir como será desenvolvida a disciplina. A importância dos Serviços na Economia <a href="#">Atividade 1: O panorama de serviços no Brasil e no mundo</a>	1	4
2	<b>Sistema de serviços:</b> O sistema de operações em serviços; Os componentes do pacote de serviços;	1	4

	Classificação dos processos em serviços; Características dos serviços; Estudo de caso: Xpresso Lube <a href="#">Atividade 2: O setor de serviços pós pandemia COVID19.</a>		
3	<b>Sistema de Serviços:</b> A organização do trabalho e estrutura organizacional; Empowerment; O papel dos gestores em serviços. Sistema de Serviços Liderança em serviços; <a href="#">Atividade 3: Análise e apresentação de artigos sobre o Empowerment.</a>	2	4
4	Elaboração da 1ª parte do artigo de Review	-	2
5	Aplicação de estudo de caso da Village Volvo.	-	2
6	<b>Qualidade em serviços:</b> Conceitos e definições; Dimensões da qualidade em serviços; Qualidade percebida em serviços. Exercício: Dimensões da Qualidade	1	4
7	<b>Qualidade em serviços:</b> Modelo de falha na qualidade em serviços; GAPs na qualidade em serviços; A ferramenta SERVQUAL; Aplicação de estudo de caso. <a href="#">Atividade 4: Análise e apresentação de artigos sobre SERVQUAL.</a>	2	4
8	Elaboração e discussão da 2ª parte (Referencial teórico) do artigo de Review	-	4
9	<b>Qualidade em serviços</b> Serviços de qualidade iniciando no projeto; Método de Taguchi; Exercício requisitos de qualidade	1	2
10	<b>Qualidade em serviços</b> Poka Yoke em serviços. QFD – Desdobramento da função qualidade. Exercício Poka Yokee QFD	1	2
11	Elaboração e discussão da 3ª parte (metodologia) do artigo de Review.	-	4
	<b>Gestão estratégica em serviços.</b> Conceitos Básicos em Estratégia. Ambiente competitivo dos serviços; Estratégias competitivas em serviços; Critérios Competitivos. Exercício gestão estratégica	1	4
12	Palestra sobre Gestão Estratégica em Serviços	2	-
13	Palestra sobre Gestão Estratégica em Serviços	2	-
14	<b>Gestão estratégica em serviços.</b> A visão Estratégica em serviços. Benchmark em serviços Exercício	1	2
15	Elaboração e discussão da 4ª parte (resultados, discussão e conclusão) do artigo de Review. Entrega do artigo completo.	-	3
	<b>Total carga horária</b>	15	45
-	<b>Avaliação Final (Online)</b>		


#### REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

#### BÁSICA

- 1. FITZSIMMONS, J.A. & FITZSIMMONS, M. J. Administração dos Serviços – operações, estratégia e tecnologia da informação. São Paulo: Bookman, reimpressão 2014.
- Notas de aula.

25/08/20

DATA

  
Ana Cristina G. Castro Silva  
Prof.ª Doutora em Eng. Industrial  
Colegiado de Engenharia de Produção  
SIAPE: 2728425 - UNIVASF

ASSINATURA DO PROFESSOR

27/08/2020

APROV. NO NDE

  
Prof. Dr. José Luiz Moreira de Carvalho

COORD. DO COLEGIADO