



## PLANO DE ENSINO

CÓDIGO	DISCIPLINA	NATUREZA	SEMESTRE	ANO
EPO-052	Gestão de Serviços	Obrigatória	10º	2023

CARGA HORÁRIA					PRÉ-REQUISITO
TEÓRICA	PRÁTICA	ATIVIDADE DE EXTENSÃO	OUTRAS ATIVIDADES	CH TOTAL SEMESTRAL	
53	-	07	-	60	-

### PROFESSOR RESPONSÁVEL

Dr. Raymundo Jorge de Souza Mançú

### EMENTA

Evolução da Produção de Bens e Serviços. Excelência em Serviços. Empresas de Manufatura e de Serviços. Gestão de Custos e Eficiência dos Serviços. Tipos de Organizações e Principais Funções. Planejamento Estratégico da Gestão de Serviços. Conceitos de Bens e Serviços. Funções Gerenciais na Produção e Operação. Técnicas e Mandamentos para um Bom Atendimento aos Clientes. 5S – Filosofia japonesa. Gerenciamento da Rotina do dia-a-dia. Just in Time. Gurus da Qualidade. Gestão da Qualidade Total. Gestão da Qualidade em Serviços. Indicadores de Desempenho Atual. Administração de Filas. Oito Princípios da Espera. Administrando Clientes. Falhas de Serviços e Estratégias de Recuperação. Simulação para análise das filas. Gestão com Pessoas e Crescimento do ser Humano em Serviços.

### OBJETIVO GERAL

O objetivo da disciplina consiste em integrar as operações de forma crítica, permitindo um conhecimento do funcionamento do conjunto de todas as áreas funcionais de uma organização; integrando de maneira bem sucedida, visando enfrentar a competição global com produtos de qualidade e notável serviço ao cliente.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

✓ .

## METODOLOGIA

Para atender os objetivos específicos, a metodologia da disciplina será constituída de:

- ✓ Aulas expositivas com uso de material audiovisual;
- ✓ Leitura de bibliografias básica e complementares
- ✓ Estudos dirigidos e discussão sobre textos e materiais em vídeos;
- ✓ Seminários sobre conteúdos estudados e práticas das empresas;
- ✓ Trabalhos em equipe e avaliações individuais;
- ✓ **Prática I:** Visita técnica para perceber aspectos técnicos e comportamentais envolvidos nos ambientes das empresas – 08 horas;
- ✓ **Prática II:** Elaboração de um Planejamento da Gestão de Serviços para a Empresa que realizou a visita técnica – 08 horas.

## CONTEUDO PROGRAMÁTICO

- Evolução da Produção de Bens e Serviços;
- A Era dos Serviços e os Impactos na Economia
- Conceito de Serviços como uma Declaração e como uma Atividade
- Diferença de empresas de manufatura e de serviços
- Excelência em Serviços
- Gestão dos Custos e da Eficiência em Serviços
- Atendimento a Clientes: Técnicas de bons atendimentos e os 10 mandamentos
- A Importância do Pessoal de Contato
- Sistema de Administração de Serviços
- Princípios da Administração da Produção de Bens e Serviços
- Pacote de Serviços: Núcleo e Periférico ou Secundários
- Tipos de Organizações e Função da Administração
- Atividades da Produção de Bens e Serviços
- Conceitos da Administração da Produção e de Operações
- Distinção entre Bens e Serviços
- Funções Gerenciais na Produção e Operações
- Conceito de Planejar e os três níveis do Planejamento: Estratégico, Tático e Operacional
- 5S – Filosofia japonesa
- Gerenciamento da Rotina do Dia-a-Dia
- Planejamento e Controle Just in Time
- Gurus da Qualidade e Administração da Qualidade Total
- Qualidade em Serviços

- Importância do Setor de serviços na Economia
- Medindo o Desempenho Atual – Gráfico de Pareto, Histograma, Gráfico de Linha e de Dispersão
- Administração das Filas
- Oito princípios de esperas do Cliente
- Administrando clientes que não cooperam
- Administração do Relacionamento com os Clientes
- Falhas de Serviços e Estratégias de Recuperação
- Comportamento e Tipo de Reclamação do Cliente
- A Arte de Recuperação de Serviço
- Gestão com Pessoas, Administrando Pessoas de Serviços com Problemas e Crescimento do Ser Humano nas Organizações de Serviços.

**AVALIAÇÃO**

Os alunos serão avaliados através de três avaliações, sendo a primeira e a segunda avaliação, prova individual, enquanto a terceira será uma avaliação em equipe com aplicação prática de metodologias estudadas, conforme detalhamento a seguir.

**1ª UNIDADE**

Atividades	Nota máxima da atividade
Avaliação escrita individual	10,0
Total	10,0

**2ª UNIDADE**

Atividades	Nota máxima da atividade
Avaliação escrita individual	10,0
Total	10,0

**3ª UNIDADE**

Atividades	Nota máxima da atividade
Trabalho em Equipe: Seminário – apresentação dos resultados da visita técnica integrados aos conteúdos estudados.	7,0
Visita Técnica - Relatório	3,0
Total	10,0

**DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES:**

<b>1ª UNIDADE</b>	Avaliação escrita com perguntas abertas e fechadas.
<b>2ª UNIDADE</b>	Avaliação escrita com perguntas abertas e fechadas.
<b>3ª UNIDADE: Trabalho em Equipe - Visita Técnica</b>	Participação na visita técnica em empresas que atuam no Município de Alagoinhas-Ba ou cidades circunvizinhas, com entrega de relatório e realização de Seminário.

## REFERÊNCIA BÁSICA

- CORREA, Henrique L; CAON, Mauro. **Gestão de Serviços**: Lucratividade por meio de operações e satisfação dos clientes. São Paulo: Atlas, 2002.
- GOZZI, Marcelo Pupim (Org.). **Gestão da qualidade em bens e serviços**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2015. (Biblioteca Virtual)
- HOFFMAN, K. Douglas. **Princípios de marketing de serviços**: conceitos, estratégias e casos. São Paulo : Pioneira Thomson Learning, 2003.
- PAIXÃO, Marcia Valéria. **Inovação em produtos e serviços**. Curitiba: InterSaberes, 2014. (Biblioteca Virtual)
- SELEME, Robson. **Gestão de operações de serviços**: planejando o sucesso no atendimento ao cliente. Curitiba: InterSaberes, 2016. (Biblioteca Virtual)
- SLACK, Nigel; CHAMBERS, Stuart; JOHNSTON, Robert. **Administração da Produção**. 2ª ed. São Paulo : Atlas, 2002.

## REFERÊNCIA COMPLEMENTAR

- BERNARDI, Jorge Luiz. **Gestão de serviços públicos municipais**. Curitiba: InterSaberes, 2013. (Biblioteca Virtual)
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de vendas**: uma abordagem introdutória: transformando o profissional de vendas em um gestor de vendas. 3ª ed. Barueri, SP: Manole, 2014. (Biblioteca Virtual)
- CORREA, Henrique L.; GIANESI, Irineu G. N.; CAON, Mauro. **Planejamento, programação e controle da produção**. 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2001.
- COSTA, Eliezer Arantes da. **Gestão estratégica**: da empresa que temos para a empresa que queremos. 2ª ed. São Paulo : Saraiva, 2007.
- FITZSIMMONS, James A. **Administração de serviços**: operações, estratégia e tecnologia da informação. 4ª ed. Porto Alegre : Bookman, 2005.
- FRAZIER, Greg.; GAITHER, Norman. **Administração da Produção e Operações**. 8ª ed. São Paulo : Pioneira Thomson Learning, 2004.
- LOVELOCK, Christopher. **Serviços**: marketing e gestão. São Paulo : Saraiva, 2001.
- RAZOLLINI FILHO, Edelvino. **Gerência de serviços para a gestão comercial**: um enfoque prático. Curitiba: Editora Intersaberes, 2012 (Biblioteca Virtual).

## PERIÓDICOS ON-LINE/LINKS

- Ministério da Economia - Escola Nacional de Inspeção do Trabalho (ENIT) – Secretaria de Inspeção do Trabalho - Normas Regulamentadoras: <https://enit.trabalho.gov.br/portal/index.php/seguranca-e-saude-no-trabalho/sst-enu/sst-normatizacao/sst-nr-portugues?view=default>;
- Revista Gestão & Produção (ISSN 0104-530X): <http://www.dep.ufscar.br/revista/>; e
- Revista Produção Online (ISSN 1676-1901): <https://www.producaoonline.org.br/rpo/article/view/321/418>.

