



**CENTRO:** CENTRO DE CIÊNCIAS TECNOLÓGICAS (CCT)

**DEPARTAMENTO:** DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO (DEPRO)

**CURSO:** ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

**PROFESSOR:** André Sales Aguiar Furtado

**MATRÍCULA:** 882559/1

**TITULAÇÃO:** Mestre

## PLANO DE ENSINO

Disciplina		Código	Período	Semestre/ Ano
Gestão de Serviços		ASL1K093	9º	1º/2022
Núcleo	Carga horária	Modalidade		Horário
Livre <input type="checkbox"/>	Teórica: 60 horas	Presencial <input type="checkbox"/> x		Segunda-feira 18:30 – 21:50
Comum <input type="checkbox"/>	Prática: horas	Presencial (em modo remoto emergencial)		
Específico <input type="checkbox"/> x	Total: 60 horas	<input type="checkbox"/> EaD <input type="checkbox"/>		

### EMENTA

O papel e a importância dos serviços na economia. Os serviços como diferencial competitivo em empresas de manufatura. Conceito de servitização. A natureza e os tipos de serviços. Estratégia de operações em serviços. Critérios competitivos para operações de serviços. Áreas de decisão estratégica para um sistema de operações de serviço. Métodos e ferramentas de planejamento e controle de operações em serviços.

### COMPETÊNCIAS E HABILIDADES DO PROFISSIONAL PARA AS QUAIS A DISCIPLINA CONTRIBUI

- Ser capaz de conceber e projetar soluções criativas, desejáveis e viáveis, técnica e economicamente, nos contextos em que serão aplicadas;
- aplicar conceitos de gestão para planejar, supervisionar, elaborar e coordenar projetos e serviços de engenharia;



- projetar e desenvolver novas estruturas empreendedoras e soluções inovadoras para os problemas;

## OBJETIVO GERAL

Proporcionar aos discentes conhecimentos sobre o papel central que os serviços exercem na economia das nações e comércio mundial.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

### Unidade 1:

- Identificar as características comuns a todos os serviços;
- Descrever o papel central dos serviços na economia;
- Explicar o que significa o conjunto serviço/produto;
- Identificar características diferenciadoras de operações em serviços.

### Unidade 2:

- Formular uma visão estratégica de serviços;
- Discutir o ambiente competitivo em serviços;
- Descrever como um serviço compete, usando as três estratégias genéricas de serviços.

### Unidade 3:

- Descrever as estratégias para equilibrar a capacidade com a demanda em serviços;
- Descrever a economia das filas;
- Descrever os quatro princípios de gerenciamento de filas;
- Comparar a cadeia de fornecimento de bens físicos com a dualidade de serviços cliente-fornecedor.

## CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS

### Unidade 1: O papel dos serviços na economia e natureza dos serviços

- Definições de serviços;
- O papel facilitador dos serviços na economia;
- Evolução econômica;
- A natureza do setor de serviços;
- Economia na nova experiência;
- Fontes de crescimento no setor de serviços;
- Características diferenciadoras de operações em serviços;
- Características da ausência de propriedade dos serviços;
- O pacote de serviços;
- Classificação de serviços para *insight* estratégico.

### Unidade 2: Estratégia de operações em serviços



- Visão estratégica em serviços;
- Entendendo o ambiente competitivo em serviços;
- Conquistando clientes no mercado;
- O papel competitivo das informações nos serviços;
- A cadeia virtual de valor;
- Limites no uso de informações;
- Uso de informações para categorizar os clientes;
- Estágios na competitividade na empresa de serviços.

### **Unidade 3:** Planejamento e controle em serviços

- A diferença entre planejamento e controle;
- Estratégias para gerenciamento da demanda;
- Estratégias para o gerenciamento da capacidade;
- Gerenciamento de filas.

## **PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

**Unidades 1, 2 e 3:** O processo de ensino e aprendizagem dar-se-á a partir da atuação do aluno com os materiais disponibilizados em aula, ambientes virtuais de aprendizagem e por meio da interação com o professor e colegas nas atividades propostas.

Serão adotadas metodologias ativas como: Aprendizagem baseada em problemas, Discussão de Cases e Instrução pelos pares.

## **RECURSOS DE ENSINO E APRENDIZAGEM**

**Unidades 1, 2 e 3:** Serão realizadas atividades presenciais e virtuais síncronas e assíncronas, compartilhamento virtual de material eletrônico da disciplina (slides de conteúdo, artigos, Web conferências, vídeoaulas, vídeos (Youtube, vimeo, Ted talks...), links de conteúdo na rede, Lives, entre outros; com a utilização dos ambientes virtuais do SigUema, Teams, Google Classroom, chats, entre outros. Além de uso de roteiros para maior direcionamento do aluno e do professor no decorrer da disciplina.

Recursos:

- Apresentação power point
- Arquivos em pdf, doc e ppt
- google docs: para produção de texto em uma história colaborativa, cada participante pode dar prosseguimento ao parágrafo do outro (<http://docs.new>);
- jamboard: tela interativa em versão web e app. O professor pode criar um Jamboard com uma pergunta e os alunos escrevem as respostas em post-its digitais. Em um jamboard, pode ter várias telas. Então, pode ter uma lição estruturada lá, com referências, imagens, links, etc. (<https://jamboard.google.com/>);
- MindMup: aplicativo de criação de mapas mentais que pode ser conectado ao Google Drive. Permite a criação de mapas criativos, coloridos, interativos (com links, arquivos, imagens, emojis e Stickers) e dinâmicos que podem ser salvos em diversos formatos. (<https://drive.mindmup.com/>);



## AVALIAÇÃO

### Unidade 1:

Prova escrita presencial com duração de 4 horas.

### Unidade 2:

Prova escrita presencial com duração de 4 horas.

### Unidade 3:

Elaboração de um estudo de caso.

### Agendamento da Avaliação regimental

Data	Avaliação regimental	Tipo de atividade (técnica e instrumento de avaliação)
02/05	1ª avaliação	Avaliação presencial com duração de 4h.
18//07	Segunda chamada	Avaliação presencial com duração de 4h.
06/06	2ª avaliação	Avaliação presencial com duração de 4h.
18/07	Segunda chamada	Avaliação presencial com duração de 4h.
11/07	3ª avaliação	Elaboração de um estudo de caso.
18/07	Segunda chamada	Avaliação presencial com duração de 4h.
21/07	Prova final	Avaliação presencial com duração de 4h.

## REFERÊNCIAS

### Bibliografia Básica

FITZSIMMONS, J.; FITZSIMMONS, M. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação**. 6ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.  
SLACK, Nigel; CHAMBERS, Stuart; JOHNSTON, Robert. **Administração da produção**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2009.  
GAITHER, N.; FRAZIER, G. **Administração da produção e operações**. São Paulo: Thomson, 2002.

### Bibliografia Complementar

CORRÊA, H. L.; CAON, M. **Gestão de serviços**. São Paulo: Atlas, 2002.  
JOHNSTON, R, e CLARK, G. **Administração de operações de serviço**. São Paulo: Atlas, 2002.  
HESKETT, J. L.; SASSER Jr, W. E.ç HART, C. W. L. **Serviços revolucionários: mudando as regras do jogo**. São Paulo: Pioneira, 1994.  
NORMAN, R. **Administração de Serviços**. São Paulo, Atlas, 1993.  
SANTOS, L. C.; VARVAKIS, G. **SERVPRO: uma técnica para a gestão de operações de serviços**. Produção, vol.12, n.1, 2002.  
HEIZER, JAY; RENDER, BARRY. **Administração de operações – bens e serviços**. Rio Janeiro: LTC, 2001.



**Produção autoral do professor ministrante**

Sem produções

**Professor elaborador do plano: André Sales Aguiar Furtado**

São Luís, MA, / /2022

\_\_\_\_\_  
Assinatura do professor

**Aprovação em Assembleia Departamental**

Local, MA, / /2022

\_\_\_\_\_  
Carimbo e Assinatura