



Universidade do Estado do Pará
Centro de Ciências Naturais e Tecnologia
Curso de Engenharia de Produção

DISCIPLINA:	Gerência De Operações em Serviços	CÓDIGO:	DENG0037
--------------------	-----------------------------------	----------------	----------

CARGA HORÁRIA	TOTAL:	60h	CRÉDITOS:	3
			*cada crédito corresponde a 20horas de aula	
	TEÓRICA:	60h		
	PRÁTICA:	Não há		
PRÉ-REQUISITO:	Não há			

OBJETIVOS DA DISCIPLINA:

Proporcionar ao aluno o conhecimento das principais teorias, conceitos e ferramentas relacionados a gestão de operações em serviços

Promover no aluno as seguintes habilidades e competências de acordo com as novas DCN's (2019) e competências em Engenharia de Produção:

COMPETÊNCIAS

- Capacidade de abstração para construção de modelos de representação do funcionamento de objetos e fenômenos de interesse em Engenharia;
- Capacidade de perceber oportunidades de desenvolvimento de novas soluções em Engenharia;
- Capacidade de aplicar diferentes abordagens na solução de um mesmo problema;
- Capacidade de estratificar um problema de Engenharia em componentes mais elementares, de modo a facilitar sua solução;
- Ser capaz de planejar e gerenciar sistemas produtivos;
- Ser capaz de prever a evolução dos cenários produtivos, estabelecendo estratégias empresariais que assegurem o desenvolvimento sustentável.

HABILIDADES

- Habilidade em perceber padrões de configuração e comportamento entre objetos e fenômenos de interesse em Engenharia;
- Habilidade em ler, interpretar e produzir textos técnicos e científicos;
- Habilidade de enquadrar um objeto ou situação inerente a um problema de Engenharia em uma determinada categoria, resgatando todo o conhecimento inerente à sua solução;
- Habilidade em generalizar acerca da natureza, do enquadramento e das conclusões sobre a solução de problemas, de modo a aplicar as conclusões à solução de novos problemas sem necessidade da repetição da situação problema;
- Habilidade de perceber e lidar com múltiplos pontos de vista e caracterizações acerca de objetos e de fenômenos de Engenharia (tipos característicos, princípios funcionais, aplicação de métodos de solução de problemas inerentes e de modos de caracterização de situações de interesse); as de Engenharia;
- Habilidade em reter memória dos princípios básicos de comportamento acerca de objetos e de fenômenos de interesse em Engenharia;
- Habilidade de argumentação e expressão oral.

ATITUDES

- Postura proativa;
- Postura inovadora, com aptidão para desenvolver soluções originais e criativas para os problemas de Engenharia;
- Senso de iniciativa e de busca autônoma de soluções
- Postura de busca de melhorias progressivas no desempenho de produtos e processos
- Senso de comprometimento para com os colegas e para com a instituição em que venha a trabalhar;
- Postura ética;
- Senso empreendedor

EMENTA:

Fundamentos de serviços. Gestão estratégica de serviços. Organização da produção e processos em serviços. Relação de serviço / relacionamento com o cliente. Servitização. Serviços e sustentabilidade

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

1. FUNDAMENTOS DE SERVIÇOS

- 1.1. A importância dos serviços para a economia;
- 1.2. Características dos serviços;
- 1.3. Tipologias de serviços;
- 1.4. Conceito de serviço.

2. GESTÃO ESTRATÉGICA DE SERVIÇOS

- 2.1. A diferenciação em serviços;
- 2.2. A focalização em serviços;
- 2.3. A liderança em custos em serviços.

3. ORGANIZAÇÃO DA PRODUÇÃO E PROCESSOS EM SERVIÇOS

- 3.1. Organização do trabalho e estrutura organizacional;
- 3.2. Gestão da força de trabalho;
- 3.3. Cultura Organizacional em serviços;
- 3.4. Gestão e controle da qualidade em serviços;
- 3.5. Inovação e tecnologia nos sistemas de serviços.

4. RELAÇÃO DE SERVIÇO / RELACIONAMENTO COM O CLIENTE:

- 4.1. Satisfação do cliente
- 4.2. Fidelização do cliente: (ainda) é possível?
- 4.3. Como medir a satisfação do cliente?

5. SERVITIZAÇÃO: UM NOVO MODELO DE NEGÓCIOS

- 5.1. A importância e o contexto de negócios para a servitização
- 5.2. A competição através dos Serviços: elementos da servitização e implicação nos negócios
- 5.3. Sistemas de entrega de Serviços
- 5.4. Preparação para a servitização

6. SERVIÇOS E SUSTENTABILIDADE:

- 6.1. Sustentabilidade ambiental, social e econômica dos serviços;
- 6.2. Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS's) X Projeto de Serviços
- 6.3. Por que os ODS's se relacionam com o projeto de Serviços?
- 6.4. Quais os ODS's/metabolizados relacionados ao projeto de Serviços?

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação**. 7. ed. Porto Alegre: AMGH, 2014. xxi, 535 p. ISBN 9788580553284 (broch.).

GIANESI, Irineu G. N.; CORRÊA, Henrique L. **Administração estratégica de serviços: operações para a experiência e satisfação do cliente**. 2. ed. atual. São Paulo, SP: Atlas, 2019. 293 p. ISBN 9788597018349 (broch.).

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing de serviços**. 3. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2002. 243 p. ISBN 9788522431892 (broch.).

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

BRAGA JR., Antonio Erlindo. **Sistema produto-serviço e servitização: pesquisa-ação em uma empresa de manufatura engineer to order**. São Carlos, SP, 2017. 1 recurso online Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de São Carlos, Centro de Ciências Exatas e de Tecnologia, Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, São Carlos, SP, 2017

Disponível em:

<<https://repositorio.ufscar.br/bitstream/handle/ufscar/8944/TeseAEBJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>.

Acesso em: 14 set. 2018.

HESKETT, James L.; SASSER, W. Earl; HART, Christopher W. L. **Serviços revolucionários: mudando as regras do jogo**. São Paulo: Pioneira, 1994. xiv, 314 p. (Biblioteca Pioneira de Administração e Negócios).

PIRAN, Fabio Antonio Sartori; LACERDA, Daniel Pacheco; CAMARGO, Luis Felipe Riehs. **Análise e gestão da eficiência: aplicação em sistemas produtivos de bens e de serviços**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2018. xx, 227 p. ISBN 9788535290301 (broch.).

SEPTÍMIO, Gabriela Andrade; BARRA, Renata Brabo Mascarenhas. **Avaliação da qualidade de serviços logísticos em projetos construtivos no interior do Estado do Pará: um estudo focado na gestão de obras do PNHR**. 2014. 71 f. TCC (Graduação em Engenharia de Produção

-Universidade do Estado do Pará, Centro de Ciências Naturais e Tecnologia, Belém, 2014

VERA, Flávio Sabathé; BUENO, Sérgio Augusto da Silva. **Gestão da qualidade de serviços: uma proposta de um programa de gestão da satisfação dos clientes de uma empresa de desenvolvimento de projetos de tecnologia da informação**. Belém: 2014. 113 f. TCC (Graduação em Engenharia de Produção) - Universidade do Estado do Pará, Centro de Ciências Naturais e Tecnologia, Belém, 2014.