UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ
PRÓ-REITORIA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO
**P L A N O  D E  E N S I N O**

| I – IDENTIFICAÇÃO | |
|---|---|
| **Curso:** | Administração |
| **Componente Curricular:** | Administração Estratégica de Serviços |
| **Ano Letivo:** | 2020.2 |
| **Período Letivo** | 1 |
| **Carga Horária:** | 75 |
| **Nome do(s) Professor(es)** | Alex Santiago Nina, Dr.<br>http://lattes.cnpq.br/1854863840949256 |
| **Modalidade de Ensino** | Atividades remotas |
| **Número de Vagas:** | 60 |
| **Horário de atendimento discente** | Quarta-Feira, 19-21h |

## II – EMENTA

Aspectos administrativos e gerenciais, econômicos e mercadológicos, contábeis e financeiros. Sua importância econômica. Como as empresas desta atividade podem se diferenciar das demais na competição. Projeto de uma empresa de serviço. Segmentação, posicionamento e definições de estratégias competitivas. Gestão da capacidade e demanda. Gestão dos gargalos, administração de filas. Qualidade em serviços. Cenários futuros.

## III – OBJETIVOS DO COMPONENTE CURRICULAR

- Compreender conceitos básicos de administração estratégica de serviços.
- Discutir a gestão operacional de serviços, os serviços compartilhados e a servitização.
- Estudar casos de aplicação da gestão estratégica de serviços em diversas organizações.

## IV – METODOLOGIA DE ENSINO

- Aulas Assíncronas Gravadas no Youtube, conforme a playlist: https://youtube.com/playlist?list=PL_ro6PVmFbGLprH9qbhthPDwTwVAUlzv3
- Disponibilização do material de aula no OneDrive https://1drv.ms/u/s!Agt9uCNO_2UQifcbNyJYPwehv6JaBA?e=dkdK8X
- Confecção de seminários temáticos assíncronos.
- Discussão dos seminários nos encontros síncronos.

## V – VALIDAÇÃO DE FREQUÊNCIA

- Participação nos encontros síncronos.
- Confecção dos seminários

## VI – CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

**Unidade 1 – Gestão Estratégica de Serviços**
1.1 A importância do setor de serviço
1.2 Gestão Estratégica de Serviço
1.3 Características do setor de serviço

**Unidade 2 – Gestão de Operações em Serviços**
2.1 Introdução
2.2 Qualidade em Serviços
2.3 SERVQUAL
2.4 Qualidade em Serviços e Qualidade no trabalho

**Unidade 3 – Tópicos Complementares**
2.5 Serviços Compartilhados
2.6 Servitização
2.7 Estudos de Casos

## VII – PROCEDIMENTOS PARA AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM

**Seminários Temáticos – 60% da AV1**
- Confecção de um seminário, através de vídeo gravado e disponibilizado no YouTube, a partir de um dos capítulos do livro básico da disciplina (CARVALHO *et al*., 2013).
- Serão 16 seminários, a princípio em dupla, mas podendo aumentar o número de componentes, a depender da quantidade de alunos na turma.
- É importante que o vídeo gravado seja disponibilizado à turma, de preferência pelo YouTube. Isso poderá ser feito em canal próprio do aluno ou disponibilizando ao canal do Prof. Alex Nina. Neste último caso, o aluno deverá enviar um "Termo de autorização" ao professor.
- A escolha dos temas pelos alunos será feita pela planilha online: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1LHkpHa76cI25joTz6BPe2jJxcjYicCDmAULoNXa-Cy4/edit?usp=sharing

Datas de Entrega:
Seminário 1 – até 21/07
Seminário 2 – até 04/08
Seminário 3 – até 18/08

**Discussão sobre os Seminários – 40% da AV1**
- Feita nos encontros síncronos.
- Os alunos deverão assistir os vídeos-seminário dos colegas (e/ou ler os capítulos correspondentes) e discuti-los em sala de aula, através complementações ou questionamentos.
- No dia agendado para discussão de determinado capítulo, é facultada a participação do aluno de o apresentou.
- Sendo três dias de discussões, cada aluno deverá participar ao menos dos dois dias não correspondentes à discussão do seu capítulo. Cada participação valerá 20%.
- O aluno que não participar da discussão, poderá, para fins de substituição da avaliação, entregar um trabalho escrito sobre um dos capítulos (diferente do apresentado em seminário), até quatro dias após a discussão síncrona. Este trabalho deve seguir as normas da ABNT e não conter plágio.

**Prova Final – Av2**
- Feita no sigaa, ao final da disciplina
- Questões de múltipla escolha
- Conteúdo: todas as aulas
- Duas tentativas, prevalecendo a maior nota

## VIII – CRONOGRAMA DE AULAS

| Data | Conteúdo | Natureza | CH | Avaliação |
|---|---|---|---|---|
| 07/07/21 | Apresentação Plano de Ensino | Síncrona | 2 | |
| 14/07/21 | (Tempo para confecção dos seminários) | Assíncrona | 12 | |
| 21/07/21 | Gestão Estratégica de Serviço / Seminário 1 (Cap. 3 a 7) | Assíncrona | 17 | 60% AV1[1] |
| 28/07/21 | Discussão 1 | Assíncrona | 2 | 40% AV1[2] |
| 04/08/21 | Gestão de Operações em serviços / Seminário 2 (Cap. 8 a 12) | Síncrona | 17 | 60% AV1[1] |
| 11/08/21 | Discussão 2 | Assíncrona | 2 | 40% AV1[2] |
| 18/08/21 | Serviços compartilhados e Servitização / Seminário 3 (Cap. 13 a 16) | Síncrona | 17 | 60% AV1[1] |
| 25/08/21 | Discussão 3 | Assíncrona | 2 | 40% AV1[2] |
| 01/09/21 | Aplicação da Prova | Síncrona | 2 | AV2 |
| 08/09/21 | Correção da Prova | Assíncrona | 2 | |

[1] Aplica-se apenas aos alunos que apresentarão seminários dos temas correspondentes.
[2] Aplica-se apenas aos alunos que não apresentarão seminários dos temas correspondentes.

## IX – BIBLIOGRAFIA BÁSICA


CARVALHO, M.; PALADINI, E.; RIBEIRO, J.; FOGLLATTO, F.; MATINS, R. (orgs.). **Gestão de serviços:** casos brasileiros. 1 ed. São Paulo: Atlas, 2013. 354p.

PALADINI, Edson Pacheco; BRIDI, Eduardo. **Gestão e Avaliação da Qualidade Em Serviços Para Organizações Competitivas**: estratégias básicas e o cliente misterioso. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

CORRÊA, Henrique Luiz; CAON, Mauro. **Gestão de Serviços:** Lucratividade por Meio de Operações e de Satisfação dos Clientes. São Paulo: Atlas, 2009.

MELLO, Carlos Henrique Pereira. et al. **Gestão do Processo de Desenvolvimento de Serviços.** 1.ed. São Paulo: Atlas, 2010.


## X – BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR


NÓBREGA, Kleber. **Falando de Serviços:** Um Guia Para Compreender e Melhorar os Serviços em Empresas e Organizações. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

FITZSIMMONS,James A; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de Serviços.** 7. ed. Editora Mc Graw Hill, 2014.

SPILLER, Eduardo Santiago. et al. **Série Marketing:** Gestão de Serviços e Marketing Interno. 4.ed. Editora FGV, 2011. CASAS, Alexandre Luzzi Las. Marketing de Serviços. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

KUAZAQUI, Edmir; LISBOA, Teresinha Covas; LISBOA, Márcia. **Gestão Estratégica para a Liderança em Empresas de Serviços Privadas e Públicas.** 1. ed. Editora Nobel, 2005.

| XI – INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES |
|---|
| Em função do término do contrato do professor, a disciplina terá que ser finalizada antes do final do semestre letivo, o que não comprometerá, porém, o cumprimento da carga horária, uma vez que mais atividades assíncronas serão desenvolvidas. |

| | |
|---|---|
| Alex Santiago Nina | |
| **Assinatura do(a) Professor(a)** | **Coordenador(a) do Curso** |