

Escola Politécnica da Universidade de São Paulo
Departamento de Engenharia de Construção Civil
DISCIPLINA PCC-3534 – Gerenciamento de facilidades
Prof. Dr. Moacyr E. A. da Graça – Abril / 2019

7 – Gerenciamento de serviços

1

Crise de percepção



© Moacyr E.A. da Graça 2011

2 2

Perspectivas

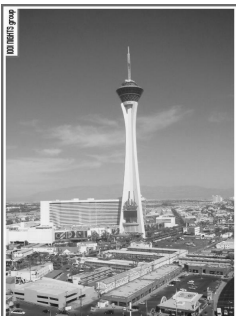
- Custos !
- Física !
- Ambiental ?
- Comunidade ?
- Serviços ?
- Uso ?

3

EXPERIÊNCIAS

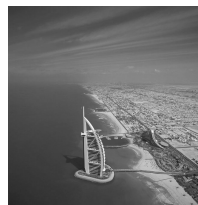


4



Stratosphere (Las Vegas- USA)
350m

5



Hotel Burj Al Arab - Dubai

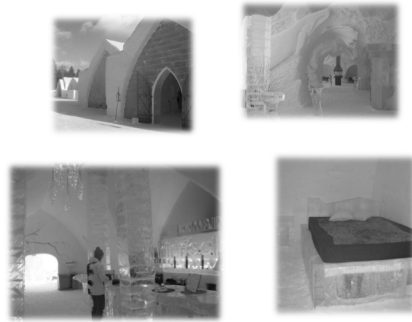


6

6-Serviços / experiências



7



Ice Hotel (Quebec – Canadá)

8



9



10



11



12

6-Serviços / experiências



6-Serviços / experiências

2009 – Manchester



© Moacyr E.A. da Graça 2011

19

2010 – São Paulo (W070)



© Moacyr E.A. da Graça 2011

20

2010 – São Paulo (W070)



© Moacyr E.A. da Graça 2011

21

2012 – Cape Town (W070)



© Moacyr E.A. da Graça 2011

22

2014 – Copenhague (W070)



© Moacyr E.A. da Graça 2011

23

2016 Tampere (W070)



24

6-Serviços / experiências

2016 Tampere (W111)



25

2017 - Salford (W070)

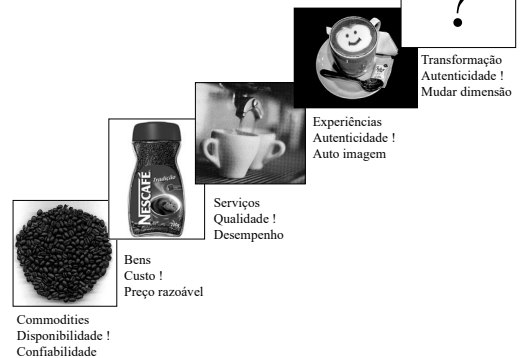


26



27

Progressão do valor



28

SERVIÇOS



29

Características básicas

- Intangibilidade de resultados;
- Participação dos clientes.

30

30

Gestão de operações

- Planejamento:
 - não há estoque;
 - a demanda tende a flutuar fortemente (filas);
 - alta participação de pessoas (incertezas).

31 31

Gestão de operações

- Execução:
 - os clientes interferem no processo;
 - a reação deve ser imediata a qualquer evento de operação;
 - a comunicação com o cliente faz parte do processo;
 - muitas vezes, a emoção é parte do trabalho.

32 32

Gestão de operações

- Avaliação:
 - a avaliação dos resultados é subjetiva;
 - a intangibilidade dificulta a avaliação;
 - os clientes avaliam não só o resultado final, mas o processo operacional também.

33 33

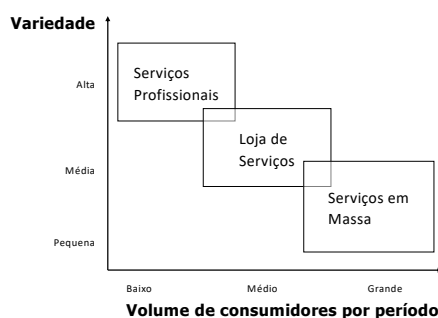
Definição

“Serviço é uma organização e uma mobilização, a mais eficiente possível, de recursos para interpretar, compreender e gerar a mudança perseguida nas condições de atividade do destinatário do serviço.”

Philippe Zarifian

34 34

Classificação



35

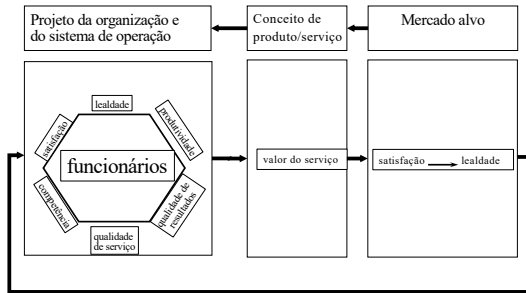
Variáveis importantes

- Grau de intangibilidade
- Customização do serviço
- Grau de discernimento/negociação necessário na linha de frente
- Receptor do serviço: pessoa ou bem
- Meios de acesso
- Fator preponderante da experiência de serviço: tecnologia/pessoas

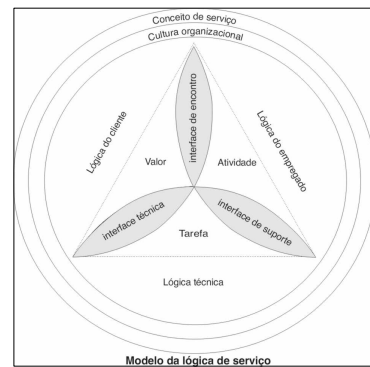
36 36

6-Serviços / experiências

Ciclo de operações de serviços

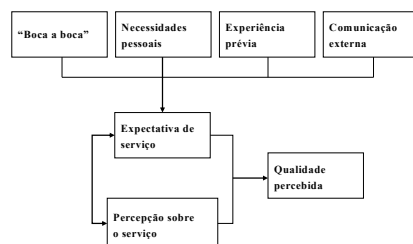


37



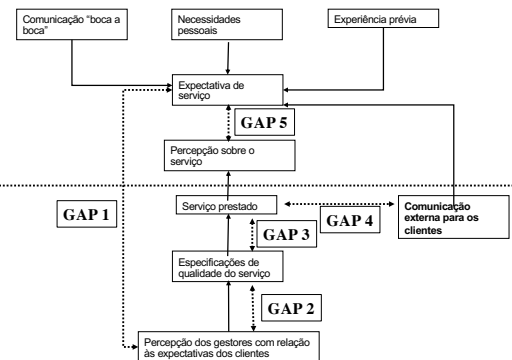
38 38

Avaliação da qualidade em serviços - cliente



39 39

Modelo conceitual – qualidade em serviços



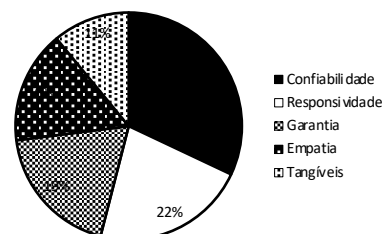
40 |



- **QUALIDADE**
 - Qualidade técnica
 - Qualidade de processo

- **DIMENSÕES**
 - Confiabilidade
 - Responsividade
 - Garantia (capacitação)
 - Credibilidade
 - Segurança
 - Competência
 - Comunicação
 - Cortesia
 - Empatia
 - Entendimento do cliente
 - Acesso
 - Tangíveis

41



42 |

