



SEP 0327 GESTÃO DE SERVIÇOS

Departamento de Engenharia de Produção SEP
Escola de Engenharia de São Carlos EESC/USP

**Aula - Introdução e Apresentação do
Esquema Geral do Curso**

Prof. Marcel

Agenda:

- Grupos A e B;
- Conceitos iniciais: Serviços;
- Importância: Serviços;
- Proposta da disciplina;
- Programação das aulas;
- Projeto didático;
- Orientações gerais - cuidados;

Bibliografia de Base:



**Administração de Serviços: Operações,
estratégia e tecnologia de informação**

James A. Fitzsimmons

Mona J. Fitzsimmons

Editora Mc Graw Hill / Bookman



Estudo Cap1 e Cap2: Tarefa01





O que são **SERVIÇOS?**

Definições de serviços:

- Serviços são atos, processos e desempenho de ações (ZEITHAML; BITNER, 1996);
- O setor de serviços abrange todas as atividades econômicas cujo produto não é um bem físico ou fabricado; em geral, ele é consumido no momento em que é produzido e fornece um valor agregado em formas que representam essencialmente interesses intangíveis do seu comprador, como conveniência, diversão, oportunidade, conforto ou saúde (QUINN; BARUCH; PAQUETTE; 1987);
- Um sistema de serviço configura-se como a coprodução de valores por pessoas, tecnologia, sistema de serviços internos e externos e informações compartilhadas, como linguagem, processos, medições, preços e leis (SPOHRER et al., 2007);

Definições de serviços :

- Os serviços são atividades econômicas oferecidas por uma parte à outra em que se considera o desempenho baseado no tempo com a intenção de obter os resultados desejados nos próprios usuários, em objetos ou em outros bens pelos quais os compradores são responsáveis. Em troca de seu dinheiro, tempo e esforço, os clientes de serviços esperam obter valor com o acesso a bens, mão de obra, capacidades profissionais, instalações, redes e sistemas; mas normalmente eles não se apropriam dos elementos físicos envolvidos (LOVELOCK; WRIGHT, 2007);
- Um serviço é uma experiência perecível, intangível, desenvolvida para um consumidor que desempenha o papel de coprodutor (FITZSIMMONS, 2014);

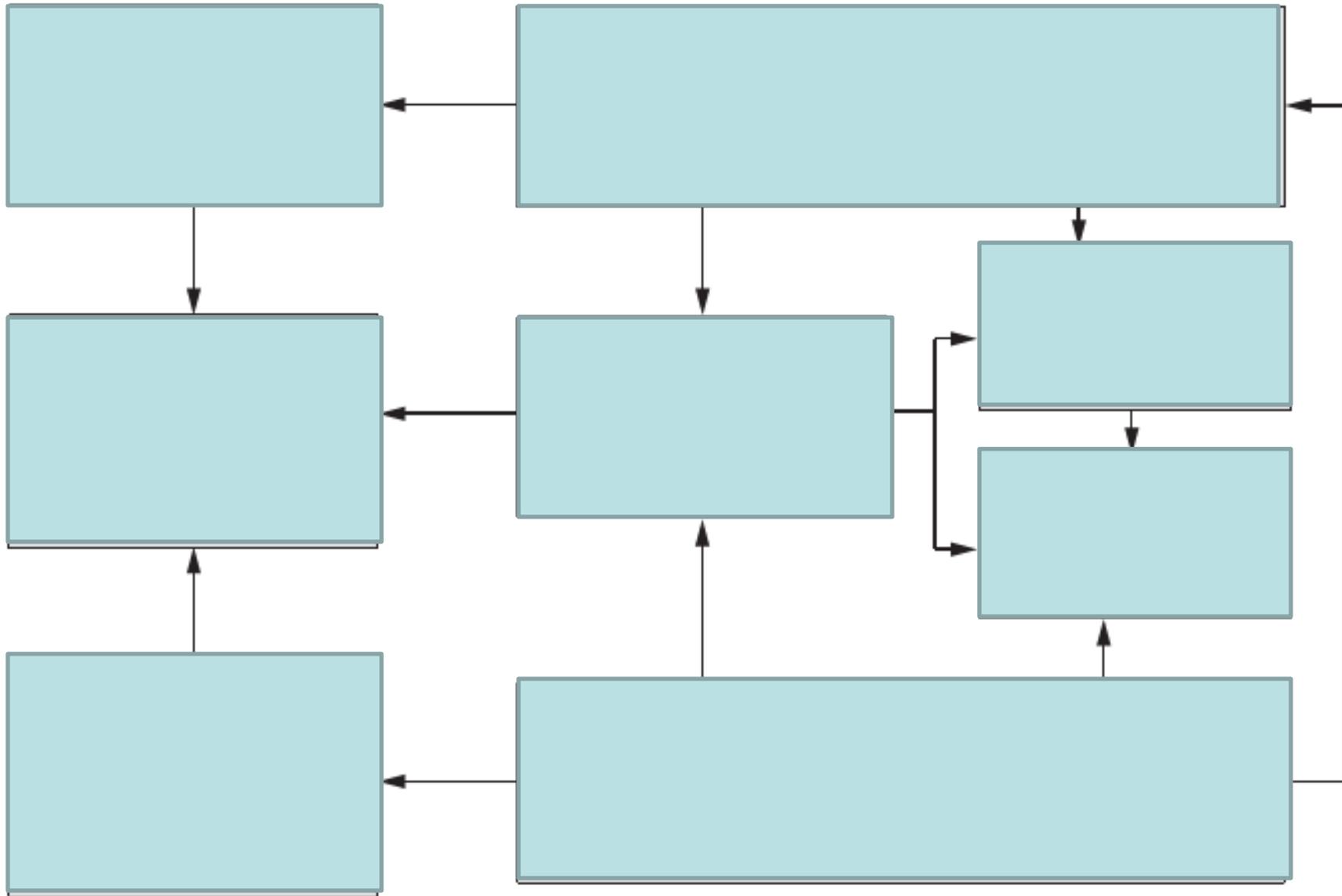


**Qual a importância dos
SERVIÇOS?**

**Por que estudar Gestão
de SERVIÇOS?**



O papel facilitador dos serviços na economia:





Evolução econômica e do setor de serviços:

Estágios da atividade econômica



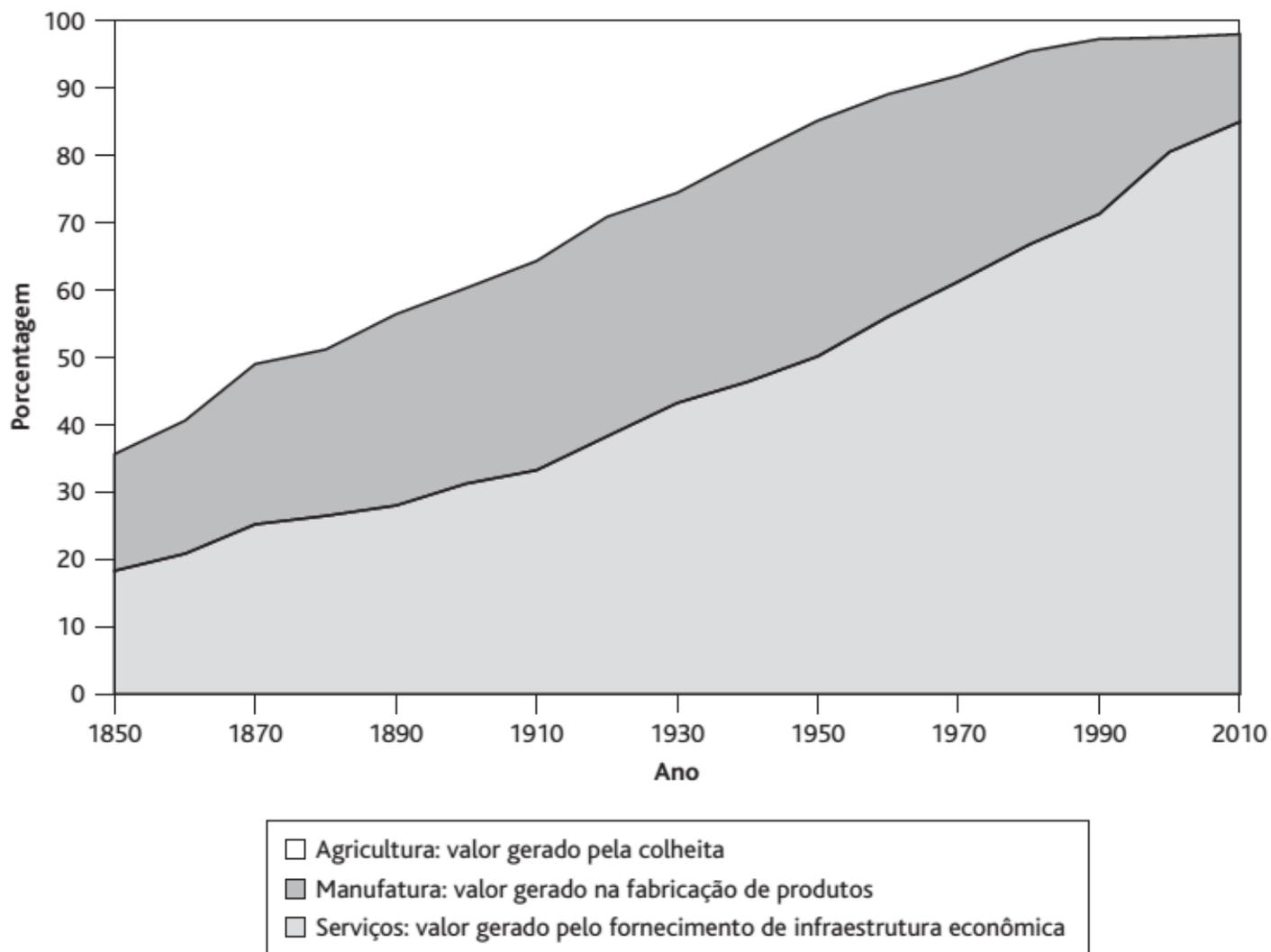
Evolução econômica e do setor de serviços:

Colin Clark: *“À medida que as nações se industrializam, a transferência dos empregos de um setor da economia para outro se torna inevitável”;*

Hipótese de Clark-Fisher: *“Conforme a produtividade aumenta em um setor, a força de trabalho se desloca para outro”.*

Evolução econômica e do setor de serviços :

Porcentagem de
emprego nos
Estados Unidos
por setor, 1850-
2010



Comparação entre as sociedades

Características							
Sociedade	Disputa	Atividade predominante	Uso do trabalho humano	Unidade de vida social	Medida do padrão de vida	Estrutura	Tecnologia
Pré-industrial	Contra a natureza	Agricultura e mineração	Força física	Doméstica	Subsistência	Rotineira Tradicional Autoritária	Ferramentas simples e manuais
Industrial	Contra a natureza fabricada	Produção de bens	Operação das máquinas	Individual	Quantidade de bens	Burocrática Hierárquica	Máquinas
Pós-industrial	Entre pessoas	Serviços	Artístico Criativo Intelectual	Comunidade	Qualidade de vida em termos de saúde, educação e lazer	Interdependente Global	Informação

Características Operação de Serviço

- Participação do cliente no processo de serviço.
- Simultaneidade
- Perecibilidade
- Intangibilidade
- Hereditariiedade
- Característica de NÃO PROPRIEDADE dos serviços.



E no BRASIL?

E com a PANDÊMIA?

- ✓ Conceitos iniciais: Serviços;
- ✓ Importância: Serviços;
 - Grupos A e B;
 - Proposta da disciplina;
 - Programação das aulas;
 - Projeto didático;
 - Orientações gerais - cuidados;

**Formação das
Equipes:**

GRUPO A

**Formação das
Equipes:**

GRUPO B



Aula	Data	Programação GRs
	13.03	Cancelada
1	20.03	Gr A + B
2	27.03	Gr A
		Gr B
	3.04	Semana Santa
3	10.04	Gr B
		Gr A
4	17.04	Gr A
		Gr B
5	24.04	Gr B
		Gr A
	1.05	Dia do Trabalho
6	8.05	Gr A
		Gr B
7	15.05	Gr B
		Gr A
8	22.05	Gr A
		Gr B
9	29.05	Gr B
		Gr A
10	5.06	Gr A
		Gr B
11	12.06	Gr B
		Gr A
12	19.06	Gr A
		Gr B
13	26.06	Gr B
		Gr A
14	3.07	Gr A + Gr B
15	10.07	Gr A + Gr B

Programação:

O curso será ministrado por meio de aulas expositivas mescladas com resolução de casos, trabalhos teóricos, exercícios de aplicação prática, seminários e trabalho de campo.

A programação está montada considerando dois grandes grupos (A e B) e a legenda de cores informa qual tipo de aula cada grupo irá executar em cada data.

Legenda:	Aula Expositiva Gr A+B
	Aula Expositiva Gr A
	Aula Expositiva Gr B
	Trabalho em Grupo

Proposta da Disciplina:

- Aprendizagem Ativa;
- Tarefas, Aplicação de Casos e Projeto didático;
- Trabalho em Equipes;
- Projeto Didático - tarefa;

Agenda:

- ✓ Conceitos iniciais: Serviços;
- ✓ Importância: Serviços;
- ✓ Grupos A e B;
 - Proposta da disciplina;
 - Programação das aulas;
 - Projeto didático;
 - Orientações gerais - cuidados;