



SEP 0327 GESTÃO DE SERVIÇOS

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

Aula - Desenvolvimento de novos serviços

Prof. Marcel

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

Próximos Passos: Projetos Didáticos

1. Cadastro do Projeto didático; ✓
2. Descrição das Relações da Triáde no Encontro em serviços - cap.9; ✓
3. Caracterizando o negócio de serviços - cap.2+4; ✓
4. Abordagem Estratégica - cap.3; ✓
5. Instrumento de Coleta de Dados - cap.6+7+8 - Diagnóstico; 29.05 - Provinha!
 - ServQual*; Taguchi; Pokayoke, casa da qualidade; auditoria de instalações/ servicescape*; garantia de serviço*/recuperação do serviço*; fluxo/ processo - técnicas+blueprint*; Ishikawa/causa efeito; 6 sigmas; DEA; Lean servisse; 14 pontos Deming/ Prêmio Nacional da Qualidade; benchmarking; técnicas localização...
6. Diagnóstico Fechado - cap.6+7+8; 12.06
7. Proposição de Soluções - cap. 4+5; 26.06
8. Solução selecionada e avaliada; 03.07/ 10.07



Engenharia de
Produção



Agenda:

- Atividade em trio: Caso “Shushi Yen 100”;
 - Construir um blueprint para o Caso ;
 - Classificar o caso mediante a taxonomia dos processos apresentada pela Tabela 4.5;
 - Qual das abordagens: da linha de produção ou a do cliente como coprodutor, melhor se adapta ao caso?
Justifique.
- Projeto Didático;

Baseado no Capítulo 4 do livro:

Administração de Serviços: Operações, estratégia e tecnologia de informação

James A. Fitzsimmons

Mona J. Fitzsimmons

Editora Mc Graw Hill / Bookman

Objetivos de aprendizagem

- Descrever os desafios para a inovação em serviços;
- Diferenciar inovação radical e inovação incremental;
- Descrever os quatro elementos estruturais e gerenciais do projeto de serviços.
- Descrever a sequência de etapas e os habilitadores do processo de desenvolvimento de novos serviços.
- Preparar um *blueprint* para uma operação de serviço;
- Comparar e contrastar as quatro abordagens para o projeto de um sistema de serviços: linha de produção, cliente como coprodutor, contato com o cliente e capacitação por meio da informação.

Desenvolvimento de novos serviços

- Inovação em serviços
- Desenvolvimento de novos serviços

• Elementos do projeto de serviços

- Blueprint do serviço
- Abordagens genéricas para o projeto de sistemas de serviços

Elementos do projeto de serviços

- **Elementos estruturais**
 - Sistema de fornecimento
 - Design das instalações
 - Localização
 - Planejamento da capacidade
- **Elementos gerenciais**
 - Informação
 - Qualidade
 - O encontro de serviço
 - Gerenciamento da capacidade e da demanda
- **Exemplo: Shouldice Hospital**

Elementos do projeto de serviços

Exemplo: Shouldice Hospital

- Hospital privado localizado em Toronto, no Canadá;
- Realiza apenas cirurgias de hérnia inguinal;
 - Utiliza um procedimento cirúrgico especial para corrigir hérnias;
- Possui excelente reputação
 - Taxa de reincidência de hérnias é 12 vezes menor do que a de seus concorrentes;
 - Paciente retorne às atividades cotidianas na metade do tempo em relação aos hospitais tradicionais.

Elementos do projeto de serviços – Elementos estruturais (I)

Exemplo: Shouldice Hospital

- **Sistema de fornecimento**

- Participação do paciente em todos os aspectos do processo;
- Os próprios pacientes depilam-se antes da operação;
- Pacientes caminham da sala de operação até a área de recuperação.

- **Design das instalações**

- Instalações projetadas para incentivar os exercícios e a recuperação rápida (4 dias);
- Quartos não possuem telefone e televisão;
- Pacientes devem caminhar até os salões, os chuveiros ou a cafeteria;
- Possui ampla área com jardins para incentivar os passeios;
- Decoração interior diferenciada de hospitais comuns;

Elementos do projeto de serviços - Elementos estruturais (II)

Exemplo: Shouldice Hospital

- **Localização**

- Localizado em uma grande metrópole com excelente serviço aéreo - acesso ao mercado mundial;
- A grande população local permite que os pacientes possam marcar a cirurgia com pouco tempo de antecedência, para preencher reservas canceladas;

- **Planejamento da capacidade**

- Operações de hérnia são procedimentos facultativos;
- Pacientes são programados em lotes, para preencher o tempo operacional disponível;
- Capacidade operacional é utilizada ao máximo;
- Funciona como um hotel lotado - capacidades de hospedagem e alimentação também são totalmente utilizadas.

Elementos do projeto de serviços - Elementos gerenciais (I)

Exemplo: Shouldice Hospital

- **Informação**

- Realiza um encontro anual com os pacientes atendidos - relacionamento continuado;
- Manter informações permite lealdade do cliente - auxilia na propaganda boca a boca;
- Proporciona check-ups anuais gratuitos - banco de dados confiável sobre procedimento.

- **Qualidade**

- Adesão de todos os médicos ao método de tratamento de hérnia;
- Resulta em uma baixa taxa de reincidência de hérnias;
- Pacientes com dificuldades são encaminhados ao médico que os atendeu;
- Percepção da qualidade é realçada pela experiência no Shouldice: lembra mais um breve período de férias do que uma internação hospitalar.

Elementos do projeto de serviços - Elementos gerenciais (II)

Exemplo: Shouldice Hospital

- **Encontro de serviço**

- Atmosfera familiar, com refeições conjuntas entre funcionários e pacientes;
- Funcionários treinados para estimular a atividade dos pacientes - ajuda recuperação mais rápida;
- Pacientes que fizeram a cirurgia contam sua experiência para pacientes que vão fazer cirurgia no dia seguinte;
- Ajuda a diminuir os temores pré-operatórios;

- **Gerenciamento da capacidade e da demanda**

- Triagem é feita com questionário enviado pelo correio - pacientes admitidos somente por reserva;
- Demanda de pacientes é controlada com eficiência;
- Pacientes sem hora marcada ou moradores da região em lista de espera são chamados para preencher vagas decorrentes do cancelamento de reservas;
- Assim, assegura-se o uso da capacidade total do hospital.

Desenvolvimento de novos serviços

- Inovação em serviços
 - Desenvolvimento de novos serviços
 - Elementos do projeto de serviços
- **Blueprint do serviço**
 - Abordagens genéricas para o projeto de sistemas de serviços

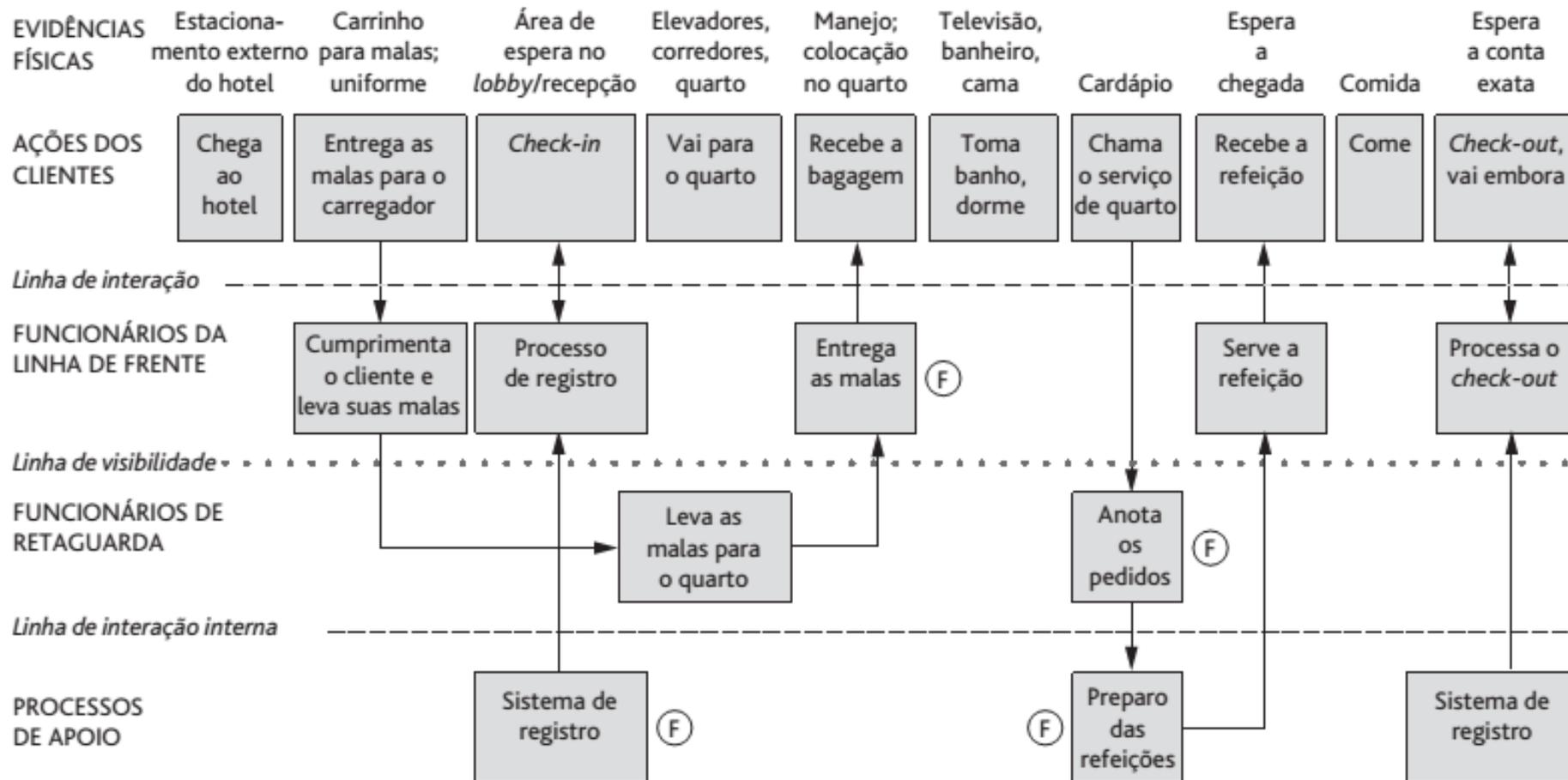
Blueprint do serviço

- *Blueprint* de serviços é um **mapa** ou fluxograma de todas as **transações** integrantes do processo de prestação de serviços;
- O *blueprint* **define o sistema de prestação do serviço;**
- O *blueprint* permite **analisar/testar o conceito** do serviço no papel antes de tomar decisões finais;

Blueprint do serviço

- A partir do *blueprint*, surgem questões como:
 - Que tipo de sinalização é necessária para facilitar as ações dos clientes?
 - Há transações que possam ser eliminadas ou transformadas em self-service?
 - Quais transações têm potencial de falha (em quais atividades pode haver erros)?
- O *blueprint* auxilia a:
 - Solucionar problemas;
 - Identificar pontos potenciais de fracasso;
 - Destacar oportunidades para melhorar as percepções dos clientes;

Blueprint de um hotel de luxo



(F) Possíveis pontos de falha

Desenvolvimento de novos serviços

- Inovação em serviços
 - Desenvolvimento de novos serviços
 - Elementos do projeto de serviços
 - Blueprint do serviço
- **Abordagens genéricas para o projeto de sistemas de serviços**

Abordagens genéricas para o projeto de sistemas de serviços

- Abordagem da linha de produção
- Abordagem do cliente como coprodutor
- Abordagem do contato com o cliente
- Abordagem da capacitação pela informação



Entrega: Caracterização do Projeto Didático

- **Utilizando o Projeto didático do seu grupo, faça:**

1. uma análise crítica dos elementos estruturais e gerenciais componentes do projeto desse serviço. Indique pontos que poderiam ser melhorados;
2. um *blueprint* do processo, com pontos de atenção;
3. a caracterização do seu negócio de serviços quanto às abordagens genéricas apresentadas no cap. 4;



Engenharia de
Produção

