



Escola Politécnica da Universidade de São Paulo
Departamento de Engenharia de Produção



PRO 3534
Gestão de
Operações em
Serviços



PRO
3534
Gestão de Operações
em Serviços

Ap 08: Fluxo do Processo de Serviço (Service blueprint)



Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto

Estrutura da aula



PRO 3534
Gestão de
Operações em
Serviços

- ◆ Momentos da verdade
- ◆ Ciclo do serviço
- ◆ Fluxo do Processo em Serviços
- ◆ *Service blueprinting*

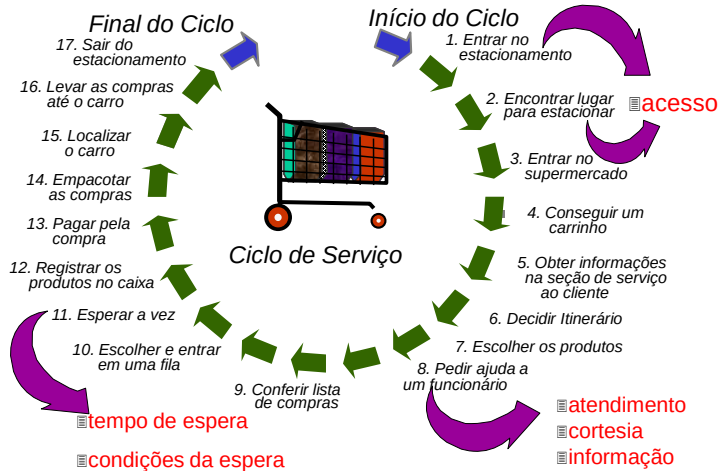


Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto

A Prestação do Serviço os momentos da verdade críticos



PRO 3534
Gestão de
Operações em
Serviços



Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto

Simbologia para documentação Service blueprint



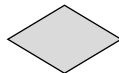
PRO 3534
Gestão de
Operações em
Serviços



Identifica o início e o fim de um processo



Identifica cada atividade (ação) do processo



Identifica uma decisão



Identifica um documento ou registro gerado ou usado na ação



Identifica uma ação



Identifica o arquivamento ou o armazenamento de um material, documento ou registro



Identifica o sentido do fluxo do processo

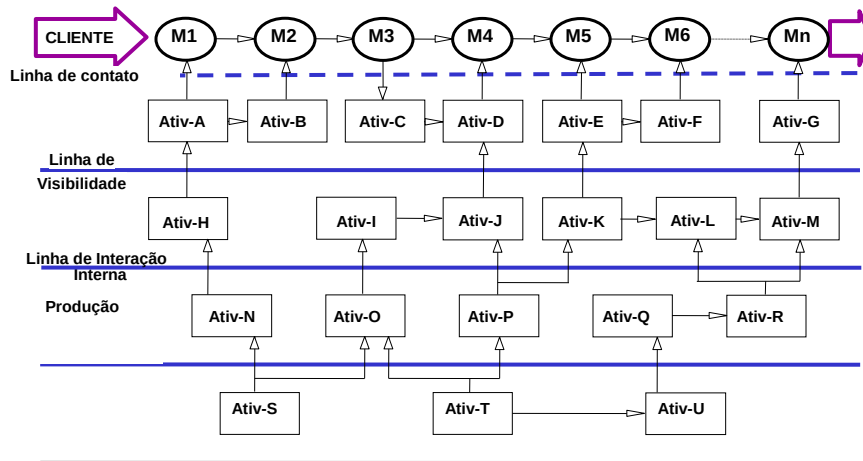


Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto

O Fluxo de Processo do Serviço



PRO 3534
Gestão de
Operações em
Serviços

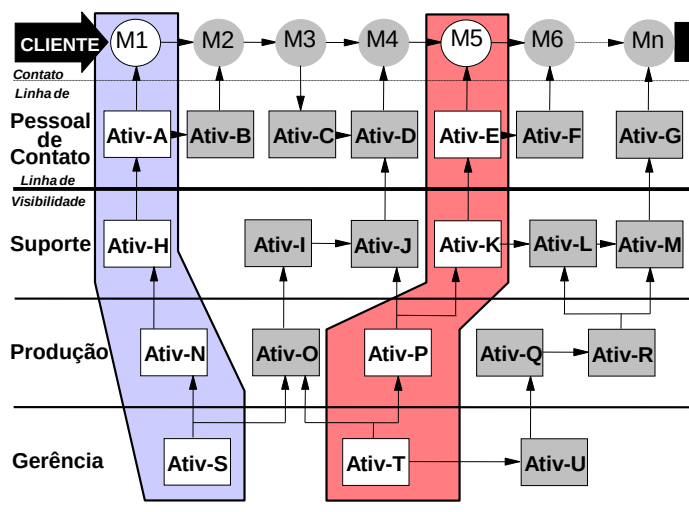


Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto

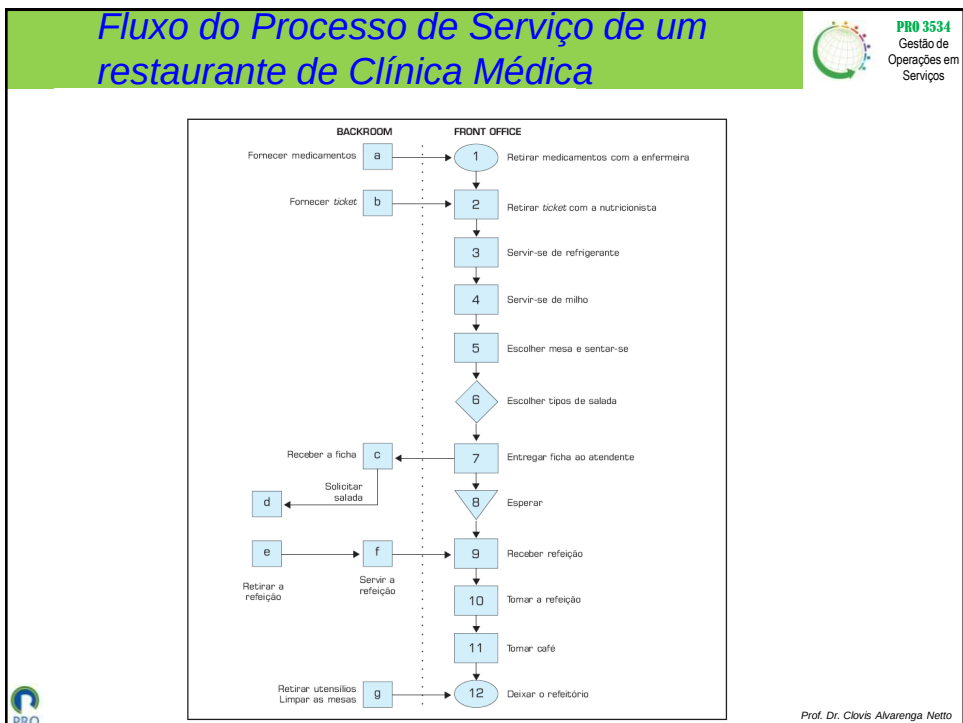
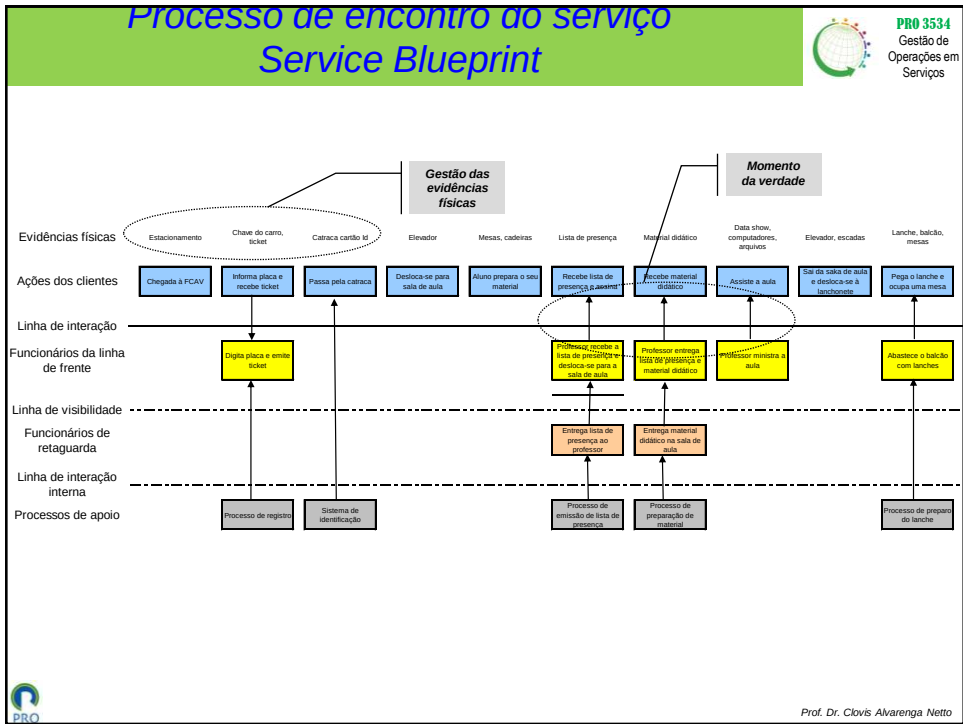
Identificação dos Processos-chave no FPS



PRO 3534
Gestão de
Operações em
Serviços



Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto



Fluxo do Processo de Serviço e dimensões da qualidade



PRO 3534
Gestão de
Operações em
Serviços

- Para o caso do projeto de sua equipe:
- Cada grupo deverá preparar dois FPSs completos identificando:
- O fluxo do cliente no serviço;
- Identificar ao menos dois momentos da verdade chave na avaliação do cliente;
- Associar aspectos relevantes do Serviço;
- Expandir evidências físicas na prestação do serviço



Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto

Aspectos de pessoal	
Dimensões suplementares da qualidade	
Dimensões da qualidade	
Bens portadores	
Evidências físicas	
Ações do cliente	Linha de contato
Ações do pessoal de contato	Linha de visibilidade
Processos de apoio	
Processos de produção	
Processos de gerenciamento	



Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto

Bibliografia



PRO 3534
Gestão de
Operações em
Serviços

- CORRÊA, H. L.; CAON, M. **Gestão de serviços**. São Paulo, Atlas, 2008.
- ALVARENGA-NETTO, C. A. Proposta de modelo de mapeamento e gestão por macroprocessos. São Paulo, Escola Politécnica da USP, tese, 2004.