



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



PRO
3534
Gestão de Operações
em Serviços

*Ap 04: Trabalho em equipe – Muito mais
que produtos: valor em serviços*

Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto

Atividade em equipe



- Trabalho caso IKEA e outros Serviços
- Atente a informações apresentadas pelas equipes. Elas serão necessárias e relevantes para a dinâmica que será desenvolvida na aula seguinte.



Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto

Aspectos solicitados para pesquisa de campo



PRO 3534
Gestão de
Operações em
Serviços

- Nome da empresa: oficial, fantasia, slogan ou chamada de efeito
- História: Ano de fundação, origem, data de início, fundador, localização geográfica da primeira unidade e das demais
- Público alvo
- Conceito do serviço
- Quais os principais serviços oferecidos?
- Classifique os serviços em: serviço como atividade principal da empresa; serviços como diferencial competitivo; serviços como centros de lucro ou serviços como atividades internas de apoio.
- Diferencial perante a concorrência (O que diferencia a empresa (em estudo) das tradicionais do mercado?)
- Competidor(es) principal(ais)
- Pivotagem – (se houve) como, quando, porquê
- Canais de comunicação com o cliente
- Semelhanças e diferenças entre a unidade no Brasil e no exterior (se houver)
- O que dizem a respeito nas redes sociais
- Pontos fortes e fracos
- Mudanças, ou notícias, ou posicionamentos recentes
- Qual a inovação que o caso apresenta?
- Qual a maior fonte de inovação? Tecnologia (qual), Pessoas (comportamento) ou Processos



Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto

Atividade em equipe



PRO 3534
Gestão de
Operações em
Serviços

- Trabalho caso IKEA e outros Serviços

Equipes	Equipes	Caso IKEA	Horário apresentação
A	Curling	McDonalds	07:35
B	Laranja Mecânica	Starbucks	07:40
C	Produteiros do Sucesso	Cinemark	07:45
D	Flik	Lego	07:50
E	Saúva	Gol	07:55
F	Abelha	Dengo	08:00
G	Cabo de Guerra	Kopenhagen	08:05
H	V (ganso)	Natura	08:10
I	Peloton	S0artf5t	08:15
J	Gansaral	Decathlon	08:20
K	Voando alto	Ryanair	08:25
L	Wolf pack	Amazon Web Services	08:30
M	Jallc	4tbAC2	08:35
N	Formigueiro em serviços	Madero	08:40



Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto

Caso IKEA e o Jogo das semelhanças



PRO 3534
Gestão de
Operações em
Serviços



Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto



PRO 3534
Gestão de
Operações em
Serviços

FIM
da apostila 4



Prof. Dr. Clovis Alvarenga Netto