

# Programa Analítico de Disciplina

## EPR 316 - Operações em Serviços

Departamento de Engenharia de Produção e Mecânica - Centro de Ciências Exatas e Tecnológicas

Catálogo: 2019

Carga horária semestral: 60h  
Carga horária semanal em sala de aula: 4h  
Carga horária semanal em outros ambientes: 0h  
Carga horária semanal de dedicação do estudante à disciplina: 4h  
Semestres: II

### Objetivos

O objetivo é apresentar conceitos do setor de serviços aos estudantes de maneira a ressaltar a importância da atuação do engenheiro de produção em outros ambientes que não a manufatura. A conceituação e a natureza dos serviços apresentam a relevância deste setor da economia. A abordagem de estratégia aplicada a serviços caracteriza mais adequadamente a atuação profissional do engenheiro no desenvolvimento de estratégias a serem aplicadas a serviços. O desenvolvimento de novos serviços busca aplicar conceitos que vão da inovação à solução de problemas em serviços. Portanto, a apresentação de uma abordagem distinta daquela apresentada para indústria manufatureira visa preparar o engenheiro de produção na sua inserção no mercado de trabalho.

### Ementa

O papel dos serviços na economia. A natureza dos serviços. Estratégia de serviços. Desenvolvimento de novos serviços. Encontro de serviços.

### Pré e co-requisitos

EPR 190 e EPR 351

### Oferecimentos obrigatórios

*Não definidos*

### Oferecimentos optativos

Curso	Grupo de optativas
Engenharia de Produção	Geral

## EPR 316 - Operações em Serviços

Conteúdo					
Unidade	T	P	ED	Pj	To
<b>1. O papel dos serviços na economia</b> 1. Definições de serviços 2. Dependência da manufatura sobre os serviços 3. Evolução econômica 4. Estágios do desenvolvimento econômico 5. A natureza do setor de serviços 6. A economia da nova experiência 7. Fontes de crescimento do setor de serviços	8h	0h	0h	0h	8h
<b>2. A natureza dos serviços</b> 1. Introdução 2. Classificação dos Serviços 3. O pacote de Serviços 4. Características diferenciadoras dos serviços 5. Serviços como sistemas abertos	12h	0h	0h	0h	12h
<b>3. Estratégia de serviços</b> 1. Introdução 2. Visão estratégica dos serviços 3. Ambiente competitivo em serviços 4. Estratégias competitivas em Serviços 5. Clientes e mercado 6. O papel competitivo das informações em Serviços 7. A cadeia virtual de valor	16h	0h	0h	0h	16h
<b>4. Desenvolvimento de novos serviços</b> 1. Introdução 2. Inovação tecnológica em novos serviços 3. O método blueprinting do serviço 4. Posicionamento Estratégico pela Estrutura do Processo 5. Taxonomia para o projeto do sistema de serviços 6. Abordagens genéricas para o projeto do sistema de serviços	16h	0h	0h	0h	16h
<b>5. Encontro de serviços</b> 1. A tríade do encontro de Serviço 2. A organização do serviço 3. O pessoal da linha de Frente 4. O cliente	8h	0h	0h	0h	8h
<b>Total</b>	<b>60h</b>	<b>0h</b>	<b>0h</b>	<b>0h</b>	<b>60h</b>

(T)Teórica; (P)Prática; (ED)Estudo Dirigido; (Pj)Projeto; Total(To)

Planejamento pedagógico	
Carga horária	Itens
Teórica	Apresentação de conteúdo oral e escrito com o apoio de equipamento (projektor, quadro-digital, TV, outros); Apresentação de conteúdo oral e escrito em quadro convencional; e Seminários

Prática	<i>Não definidos</i>
Estudo Dirigido	<i>Não definidos</i>
Projeto	<i>Não definidos</i>
Recursos auxiliares	<i>Não definidos</i>

## EPR 316 - Operações em Serviços

### Bibliografias básicas

Descrição	Exemplares
FITZSIMMONS, James A. Administração de serviços : operações, estratégia e tecnologia da informação / James A. Fitzsimmons, Mona J. Fitzsimmons ; tradução: Lene Belon Ribeiro. Porto Alegre : Bookman, 2010.	5
GIANESI, Irineu G. N. (Irineu G. Nogueira). Administração estratégica de serviços : operações para a satisfação do cliente. São Paulo : Atlas, 2007.	7
JOHNSTON, Robert, Administração de operações de serviço / Robert Johnston, Graham Clark ; tradução Ailton Bomfim Brandão. -S ão Paulo : Atlas, 2002.	0

### Bibliografias complementares

Descrição	Exemplares
GAITHER, N.; FRAZIER, G. Administração da produção e operações. 8. ed. São Paulo: Thomson. 548p.	28
JACOBS, F. Robert. Administração da produção e de operações : o essencial / F. Robert Jacobs, Richard B. Chase ; tradução: Teresa Cristina Felix de Souza. Porto Alegre : Bookman, 2009.	4
SLACK N.; CHAMBERS S.; HARLAND C.; HARRISON A. & JOHHSTON R. Administração da produção. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2002.	44