



**Universidade Federal do Ceará**  
**Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade**  
Departamento de Administração

**PLANO DE ENSINO DE DISCIPLINA**

<b>Ano/Semestre</b>

<b>1. Identificação</b>					
1.1. Unidade: FEAAC					
1.2. Curso: Administração					
1.3. Nome da Disciplina: ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS					
1.4. Código da Disciplina: ED0199					
1.5. Caráter da Disciplina:    ( ) Obrigatória    ( X ) Optativa					
1.6. Regime de Oferta da Disciplina:    ( X ) Semestral    ( ) Anual    ( ) Modular					
1.7. Carga Horária (CH) Total: 64h	C.H. Teórica: 32h	C.H. Prática: 32h	C.H. EaD:	C.H. Extensão:	C.H. Prática como componente curricular – PCC <sup>1</sup> (apenas para cursos de licenciatura):
1.8. Pré-requisitos: ED0186 – Gestão de Operações II					
1.9. Co-requisitos: não há					
1.10. Equivalência: não há					
1.11. Professores: Cláudio Bezerra Leopoldino, Diego de Queiroz Machado, Juliana Vieira Corrêa Carneiro, Mônica Cavalcanti Sá de Abreu, Odilardo Viana de Avelar Júnior, Luma Louise Sousa Lopes.					
<b>2. Justificativa</b>					
Constata-se na atualidade a necessidade premente de profissionalização na Gestão de Serviços, seja no âmbito das organizações públicas ou privadas. Tal cenário é decorrente do destaque que o setor de serviços vem ganhando, no Brasil e no mundo, e de sua importância econômica que se constitui em um dos fatores que tem contribuído para a sua expansão em diferentes países, sendo oportuno capacitar os profissionais da gestão que atuam nessa área para oferecer serviços de qualidade com ética e profissionalismo à sociedade.					
<b>3. Ementa</b>					
O papel dos serviços na Economia. Natureza dos serviços. Estratégia em serviços. Desenvolvimento de novos serviços. Tecnologia em serviços. Qualidade em serviços. Gestão dos serviços de suporte a produtos. Relacionamento de clientes de serviços. Marketing de serviços. Melhoria de processos. Instalações de apoio e fluxos de processos. Localização das instalações de serviços. Gerenciamento da capacidade e demanda. Gerenciamento das filas.					

4. Objetivos – Geral e Específicos	
Capacitar os alunos nos conceitos relacionados à administração de serviços com seus consequentes desdobramentos sobre a produtividade e competitividade.	
5. Descrição do Conteúdo/Unidades	Carga Horária
1 INTRODUÇÃO À GESTÃO DE SERVIÇOS	6h
1.1 O papel dos serviços na economia	
1.2 Natureza dos serviços	
2 ESTRATÉGIA EM SERVIÇOS	22h
2.1 Desenvolvimento de novos serviços	
2.2 Tecnologia em serviços	
2.3 Qualidade em serviços	
2.4 Gestão dos serviços de suporte a produtos	
3 MARKETING EM SERVIÇOS	8h
3.1 Relacionamento de clientes de serviços	
3.2 Marketing de serviços	
4 OPERAÇÃO DE SERVIÇOS	28h
4.1 Melhoria de processos	
4.2 Instalações de apoio e fluxos de processos	
4.3 Localização das instalações de serviços	
4.4 Gerenciamento da capacidade e demanda	
4.5 Gerenciamento das filas	
6. Metodologia de Ensino	
Aulas expositivas. Leitura e discussão em sala de aula. Casos de ensino para resolução de problemas. Estudos do meio em empresas. Palestras com especialistas/profissionais.	
7. Atividades Discentes	
Atividade em sala e à distância. Elaboração de projetos e relatórios.	
8. Avaliação	
Provas. Trabalhos e seminários em equipes.	
9. Bibliografia Básica e Complementar	
BIBLIOGRAFIA BÁSICA FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. <b>Administração de Serviços</b> . 7. ed. São Paulo: Bookman, 2014.	
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR JOHNSTON, R.; CLARK, G. <b>Administração de Operações e Serviço</b> . São Paulo: Atlas, 2011. CAON, M.; CORRÊA, H. L. <b>Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes</b> . São Paulo: Atlas, 2006. LAS CASAS, A. L. <b>Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios, casos práticos</b> . São Paulo: Atlas, 2008.	
10. Parecer	

Aprovação do Colegiado do Departamento

\_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura da Chefia do Departamento

Aprovação do Colegiado de Coordenação do Curso

\_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura do Coordenador