

**UNIANDRADE**  
**CURSO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO**  
**DISCIPLINA GESTÃO DE OPERAÇÕES E SERVIÇOS**

**TRABALHO DA PRIMEIRA AVALIAÇÃO**

- 1- Objetivo:** Aplicar os conceitos de *Gestão de Operações e Serviços* para um caso real de serviços existente na cidade de Curitiba à escolha, fazendo análise crítica e proposições de melhoria ou para o funcionamento do mesmo.
- 2- Método de realização:** a equipe deverá:
  - a) definir um estabelecimento de serviço, à escolha;
  - b) fazer uma descrição de sua atuação identificando nome, tempo de existência, número de funcionários, público-alvo, serviços oferecidos e outras informações que considerar relevante;
  - c) analisar o serviço descrevendo os seguintes fatores:
    - i. Pacote de serviços: instalações, bens facilitadores, serviços explícitos e serviços implícitos;
    - ii. Estratégia utilizada pelo serviço (Liderança em custos, diferenciação e/ou focalização) e elementos da estratégia do serviço: estruturais (sistema de atendimento, projeto das instalações, localização e planejamento da capacidade) e gerenciais (encontro em serviços, qualidade, gerenciamento da capacidade e demanda e informação);
    - iii. Critérios qualificadores e ganhadores/perdedores de serviços (considerando os seguintes critérios: disponibilidade, conveniência, confiabilidade, preço, qualidade, segurança, personalização, rapidez e reputação);
    - iv. elementos de TI utilizados (ou que podem ser utilizados) na operação do serviço para conferir competitividade relacionado às funções da informação na estratégia do serviço (Criação de barreiras à entrada de concorrentes, vantagens por uso de banco de dados, geração de rendas e intensificação da produtividade);
    - v. Fatores relacionados ao projeto das instalações de apoio (comunidade, meio ambiente, flexibilidade, necessidade e disponibilidade de áreas;
    - vi. a partir dos pontos acima analisados, propor melhorias na atuação do serviço à luz dos conceitos de administração de serviços;
  - d) Todas as informações acerca do trabalho deverão constar no trabalho (escrito e em meio eletrônico-apresentação), entregue ao professor;
- 3- Data da entrega e apresentação das equipes: 27/03/2020.**
- 4- Forma de apresentação:** trabalho escrito (impresso e meio eletrônico) e defesa através de sessão oral utilizando datashow e slides;
- 5- Atividade de grupo:** máximo de 2 pessoas
- 6- Valor:** Peso de 40% na nota.

Tipo serviço	Nome integrantes