

# Disciplina: Gestão de Operações e Serviços

Prof. MSc. Engº. Ramon Gomes da Silva





# Ramon Gomes da Silva

- Engenheiro de Produção - Universidade do Estado do Pará (UEPA)
- Graduação Sanduíche em Industrial Engineering - University of Southern Indiana (USI)
- Mestre em Engenharia de Produção e Sistemas - Ênfase em Gestão da Produção e Logística - Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR)
- Doutorando em Engenharia de Produção e Sistemas - Ênfase em Inteligência Computacional e Aprendizado de Máquina - Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR)

ramongs1406@gmail.com  
<https://ramongss.github.io>



# Ramon Gomes da Silva

- Tutor de Pesquisa Operacional - Engenharia de Produção (PUCPR) de 2017 a 2019;
- Consultor de Pesquisa e Engenharia de Processos - USI e SRG Global Inc. em 2014;
- Consultor de Pesquisa, Ergonomia, Segurança do Trabalho e Desenvolvimento de Produto - USI e Kimball International Inc. em 2014;
- Organização de Estoque, Gerenciamento de Pessoas e Materiais - UEPA em 2013;
- Controlador de Processos e Gestão de Materiais e Recursos - Faro Incorporadora em 2012.



# Competências

**Planejamento** - está associada à previsão e ação, saber investigar o cenário futuro, a curto, médio e longo prazo e projetar ações em prol dos objetivos e metas organizacionais.

**Controle** - é saber identificar as atividades e procedimentos e se estes estão em conformidade com as normas, regras e objetivos organizacionais assegurando que os resultados correspondam ao planejamento organizacional.



# Ementa

A importância e a evolução dos serviços na Economia;  
Características e Elementos do sistema de Serviços; Estratégia de Operações de serviços: tipos, elementos, Informação e TI como suporte à estratégia, competências do gestor de serviços; O encontro de serviços: clientes, talentos e sistema técnico; Padronização X personalização em serviços; Projeto de serviços; Gestão da Qualidade em Serviços; Gerenciamento de Filas em serviços; Gestão da capacidade e da demanda do sistema de serviço; Tendências de serviços; Estudos de casos.



# Conteúdo Programático

- A importância e a evolução dos serviços na Economia;
- Características e Elementos do sistema de Serviços;
- Estratégia de Operações de serviços: tipos, elementos, Informação e TI como suporte à estratégia, competências do gestor de serviços;
- O encontro de serviços: clientes, talentos e sistema técnico;
- Padronização X personalização em serviços;
- Projeto de serviços; Gestão da Qualidade em Serviços;
- Gerenciamento de Filas em serviços;
- Gestão da capacidade e da demanda do sistema de serviço;
- Tendências de serviços;
- Estudos de casos.



# Regras do Jogo

**Horário de aula:** Sextas - 19:15h às 22:00h.

**Frequência (segundo a lei da IES):** Mínimo de 75% de frequência às aulas.

**Aulas:** Expositivas - Aspectos teóricos e práticos (mercado).

**Pré-Requisitos para Aprovação:**

- Média aritmética das notas parciais (MAP)  $\geq 70.0$ : **APROVAÇÃO** Direta
- MAP  $< 70.0$ : Avaliação Final
- Avaliação Final  $\geq 60.0$ : **APROVAÇÃO**
- Avaliação Final  $< 60.0$ : **REPROVAÇÃO**
- **NÃO HÁ 2ª CHAMADA PARA NENHUMA PROVA**



# Avaliação

## 1ª Bimestral:

- 03/04/2020 - Prova (60%).
- Trabalhos e atividades (40%).

## 2ª Bimestral:

- 20/06/2020 - Projeto Integrador (10%)
- 13/05/2020 - Prova Integradora (20%)
- 03/07/2020 - Prova (50%)
- Trabalhos e Atividades (20%)

## Prova Final:

- 10/07/2020 - Prova (100%) - Todo conteúdo



# Prof. Ramon Gomes da Silva, MSc.

**ramongs1406@gmail.com**  
**<https://ramongss.github.io>**

