

# GESTÃO DE PROCESSOS E SERVIÇOS

DisciplinalID - 101519

## Descrição da disciplina e código do produto

GESTÃO DE PROCESSOS E SERVIÇOS - (ID 60695)

## Ementa

A evolução histórica dos serviços na economia. Relação: cliente x satisfação. Atendimento ao cliente e constrangimentos associados ao trabalho em serviços. Definição e integração de processos. Metodologia. Tomada de decisões. Mudanças e melhorias nos negócios da organização.

## Conteúdo programático

1.  
O que são serviços
2.  
Marketing de serviços
3.  
Processos gerenciais
4.  
Gestão dos processos em serviços
5.  
Melhoria de processos e competitividade

## Bibliografia básica

- CHIAVENATO, I. Administração: teoria, processo e prática. 5. ed. Barueri, SP: Manole, 2014.
- CORRÊA, H. L.; CORRÊA, C. A. Administração de produção e de operações: manufatura e serviços: uma abordagem estratégica. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2013.
- KOTLER, P.; KELLER, K. L. Administração de Marketing. 14. ed. Pearson Brasil, 2012.
- BARBARÁ, S. (org.). Gestão por processos: fundamentos, técnicas e modelos de implementação. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.
- CAMPOS, E. R. Metodologia de gestão por processos. Campinas: Unicamp, 2003.
- CAXITO, F. Produção: fundamentos e processos. 2. ed. Curitiba: IESDE, 2019.
- MELLO, C. H. P. ISO 9001: 2000: Sistema de gestão da qualidade para operações de produção e serviços. São Paulo, SP: Atlas, 2002.
- VALLE LIMA, S. M. (org.). Mudança organizacional: teoria e gestão. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2003.