

# (LOQ4208) – Processos da Indústria de Serviços

## 01 - Introdução



### Processos da Indústria de Serviços (LOQ4208)

#### 1 - Introdução

Prof. Dr. Marco Antonio Pereira  
[marcopereira@usp.br](mailto:marcopereira@usp.br)




### Bibliografia

	<p>Gestão de Serviços Casos Brasileiros Marly Carvalho et al Editora Atlas</p>		<p>Administração de Operações de Serviço Robert Johnston e Graham Clark Editora Atlas</p>
	<p>Administração de de Serviços James Fitzsimmons e Mona Fitzsimmons Bookman</p>		<p>Gestão de Serviços: Caso Brasileiros Henrique Corre e Mauro Coan Editora Atlas</p>

# (LOQ4208) – Processos da Indústria de Serviços

## 01 - Introdução

### Bibliografia

	Administração Estratégica de Serviços Irineu Giansi e Henrique Correa Editora Atlas		Lucro na Prestação de Serviços James Heskett et al Editora Campus
	A Excelência em Serviços Valeir Zeithaml et al Editora Saraiva		



## IMPORTÂNCIA DE SERVIÇOS

- Participação no PIB;
- Geração de empregos;
- Desenvolvimento industrial.
- Tendências e transformações na economia mundial.

Fonte: Livro: "Administração Estratégica de Serviços" Irineu Giansi & Henrique Correa - Editora Atlas

## O Crescimento dos Serviços

### Dados Históricos

País	1980	1987	1993	1999
USA	67	71	74	80
CANADA	67	71	75	74
JAPÃO	55	58	60	72
FRANÇA	57	64	67	71
ISRAEL	63	66	69	71
ITALIA	49	58	60	61
CHINA	13	18	21	26

	1971	1981	1991	1997
Brasil	31	43	52	57



## Estados Unidos

- Primeira economia de serviços do mundo;
- 74% do PIB corresponde a serviços (1997)
- 73% dos empregos corresponde a serviços (1993)
- 30% das exportações são relativas a empresas de serviços;
- Superávit nos Serviços
- Déficit nos produtos.



Fonte: Livro: "Administração Estratégica de Serviços" Irineu Giansi & Henrique Correa - Editora Atlas

## PIT STOP



- 1 – Faça uma classificação para a indústria de serviços? (Exemplo: na Manufatura, tem-se Ind. Química, Mecânica, Construção Civil, Eletroeletrônica, Alimentícia, ..)**
- 2 – Quais as principais características de serviços? Dê exemplos reais**
- 3 – Quais as diferenças entre serviços e manufatura? Dê exemplos reais**

# (LOQ4208) – Processos da Indústria de Serviços

## 01 - Introdução

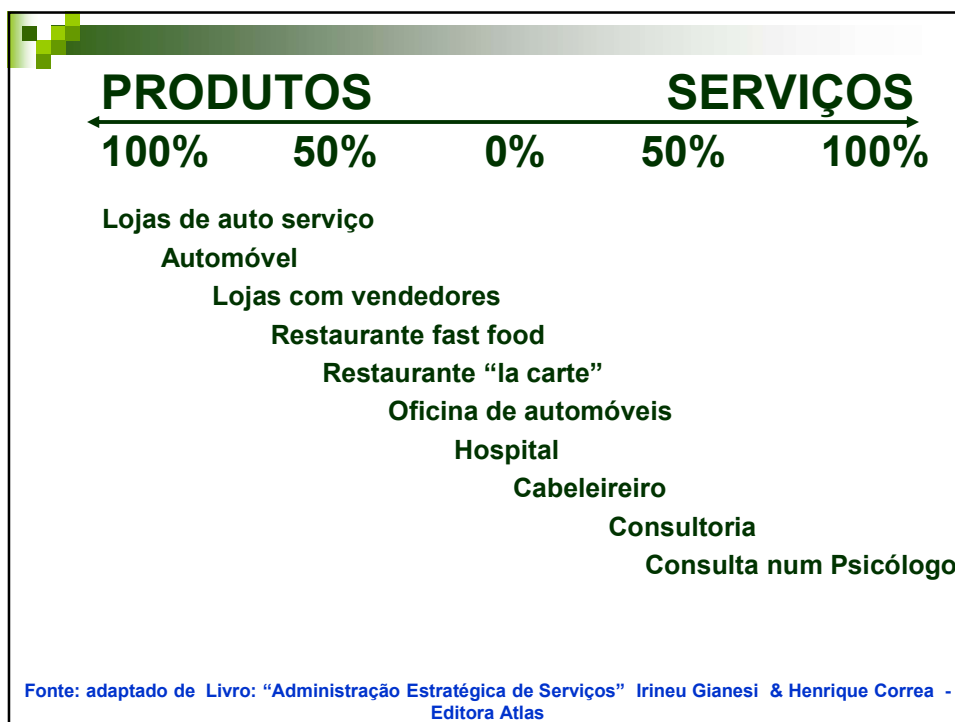
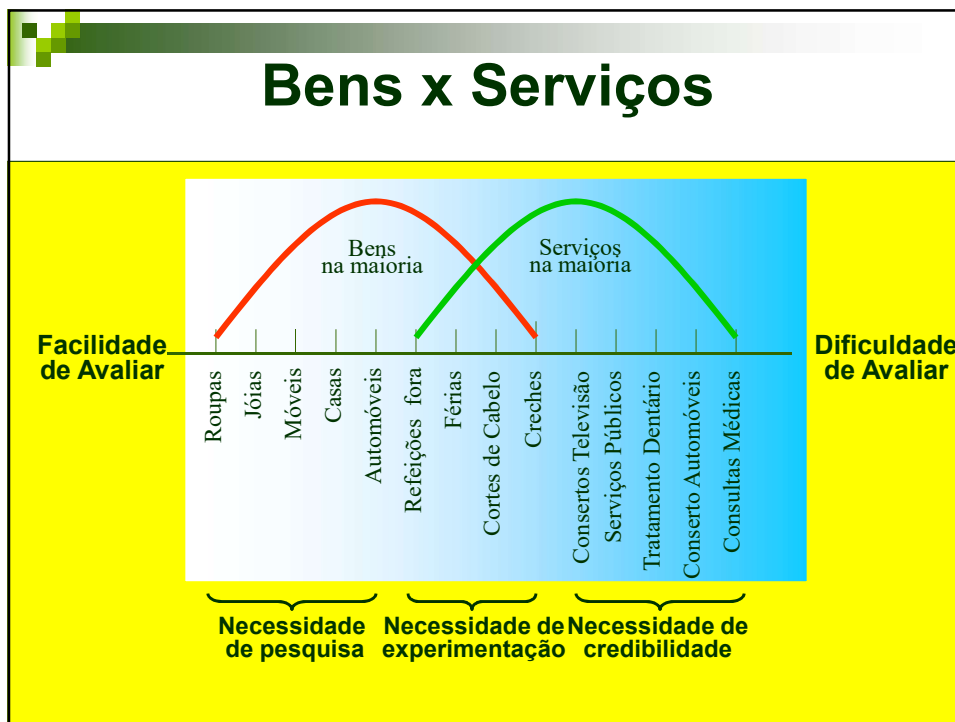


### TIPOS DE SERVIÇOS

- **INTANGÍVEIS**: não pode ser visto, sentido, provado,..... Ex: cirurgia plástica.
- **INSEPARÁVEIS**: são inseparáveis daqueles que o fornecem, sejam pessoas ou máquinas. Ex: show musical.
- **VARIÁVEIS**: sua qualidade depende de quem proporciona e de quando, onde e como são. Ex: Hotel de Luxo.
- **PERECÍVEIS**: não podem ser estocados para vendas e usos futuros. Ex: consultoria.

Fonte: Livro: "Administração Estratégica de Serviços" Irineu Giansi & Henrique Correa - Editora Atlas

(LOQ4208) – Processos da Indústria de Serviços  
01 - Introdução



*(LOQ4208) – Processos da Indústria de Serviços*  
*01 - Introdução*

	<b>BENS</b>	<b>SERVIÇOS</b>
<b><i>Tangibilidade</i></b>	Sim	Não
<b><i>Participação do Cliente</i></b>	Não	Sim
<b><i>Produção e Consumo</i></b>	Distintos	Simultâneos
<b><i>Esforço pela Qualidade</i></b>	No Produto	Com o Cliente
<b><i>Expectativas dos Clientes</i></b>	Estáticas	Dinâmicas
<b><i>Patente</i></b>	Sim	Muito Difícil
<b><i>Padronização</i></b>	Fácil	Muito Difícil