

*(LOQ4208) – Processos da Indústria de Serviços
02 – Tipologias de Serviço*



Processos da Indústria de Serviços (LOQ4208)

3 – Tipologias de Serviço

Prof. Dr. Marco Antonio Pereira
marcopereira@usp.br

AVALIAÇÃO CURSO

Apresentação Case Serviços (ENEGEP, ...)
Peso: 10% (ao longo do semestre)

Projeto de Desenvolvimento Novo Serviço
Peso: 50% (entrega – 22 junho)

Apresentação Indústria Específica
Peso: 20% (01, 08 e 22 junho)

Avaliação Individual
Peso: 20% (29 junho)

(LOQ4208) – Processos da Indústria de Serviços

02 – Tipologias de Serviço



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

02 – Tipologias de Serviço

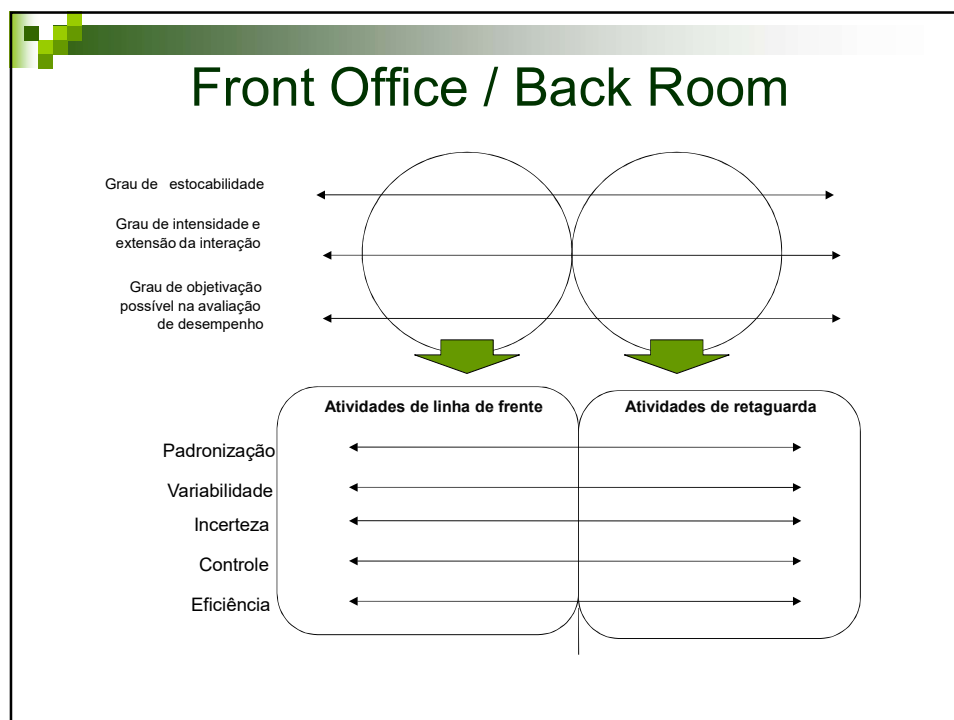
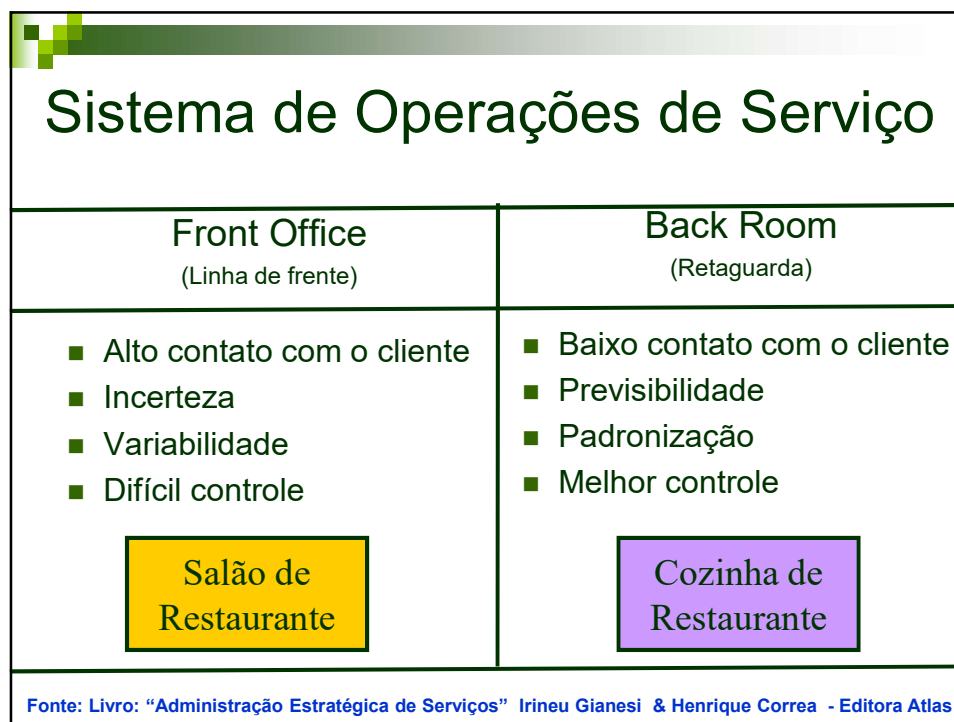
Pacote de serviços e seus elementos

<p style="text-align: center;">Não estocáveis essenciais</p> <p>Linha aérea : pontualidade, segurança, frequência Médico : qualidade do tratamento, relacionamento Hotel : limpeza, conforto, segurança Telefonia : disponibilidade, confiabilidade Livraria virtual : disponibilidade, velocidade, confiabilidade</p>	<p style="text-align: center;">Não estocáveis acessórios</p> <p>Linha aérea : ambiente, entretenimento, internet Médico : conforto, pontualidade, entretenimento Hotel : city tour , massagem, lojas de conveniência Telefonia : chamada de despertar, correio de voz Livraria virtual : rastreabilidade , embalagem para presente</p>
<p style="text-align: center;">Estocáveis com transferência de propriedade</p> <p>Linha aérea : refeições, revistas, jogos infantis Médico : amostra grátis Hotel : refeições, caneta, papel de carta Telefonia : conta -extrato, cartão (telefone público) Livraria virtual : livro, embalagem, lista de sugestões</p>	<p style="text-align: center;">Estocáveis sem transferência de propriedade</p> <p>Linha aérea : cabine, sala de espera, telefone Médico : sala de espera, consultório, revistas Hotel : quarto, instalações, aparelhos de ginástica Telefonia : aparelho telefônico (em alguns casos) Livraria virtual : páginas da web</p>

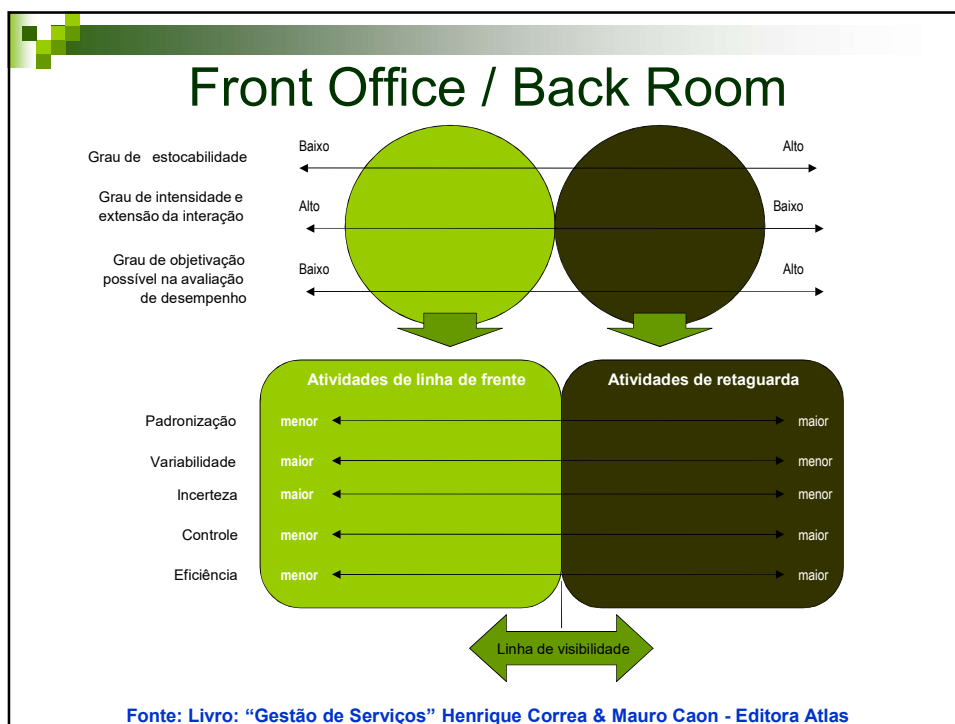
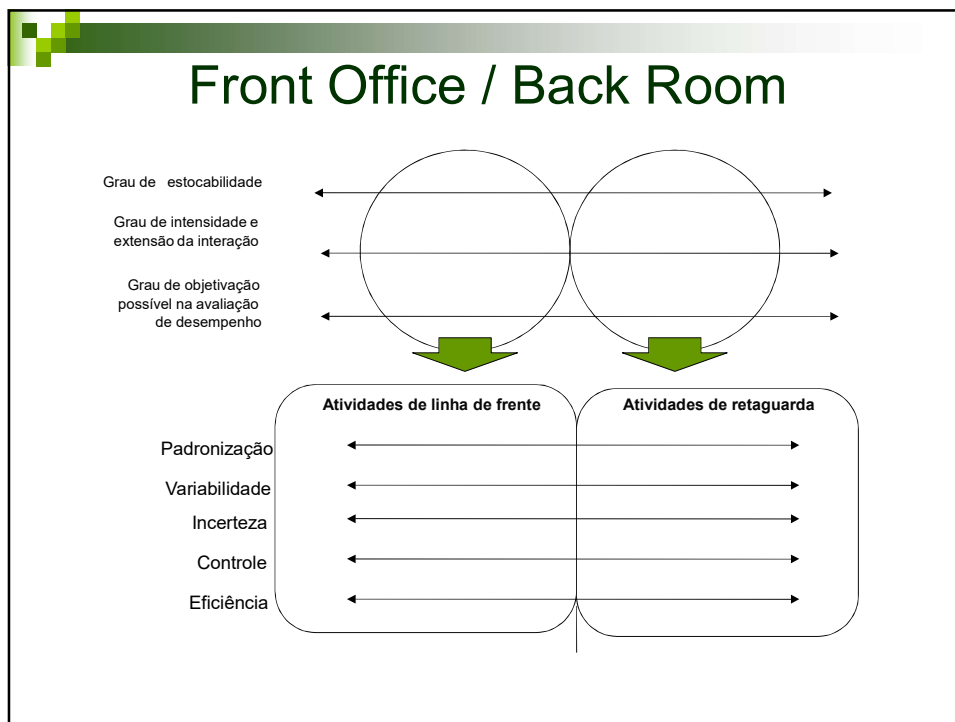
Fonte: Livro: "Gestão de Serviços" Henrique Correa & Mauro Caon - Editora Atlas



(LOQ4208) – Processos da Indústria de Serviços
02 – Tipologias de Serviço



(LOQ4208) – Processos da Indústria de Serviços
02 – Tipologias de Serviço



(LOQ4208) – Processos da Indústria de Serviços
02 – Tipologias de Serviço



(LOQ4208) – Processos da Indústria de Serviços

02 – Tipologias de Serviço

Parâmetros par Classificação Operações de Serviços

- Ênfase dada as pessoas ou equipamentos no processo
- Ênfase no Front Office ou no Back Room
- Ênfase no Produto ou no Processo
- Grau de contato com o cliente
- Grau de personalização
- Grau de Autonomia dos funcionários

Classificação

