

Processos da Indústria de Serviços (LOQ4208)

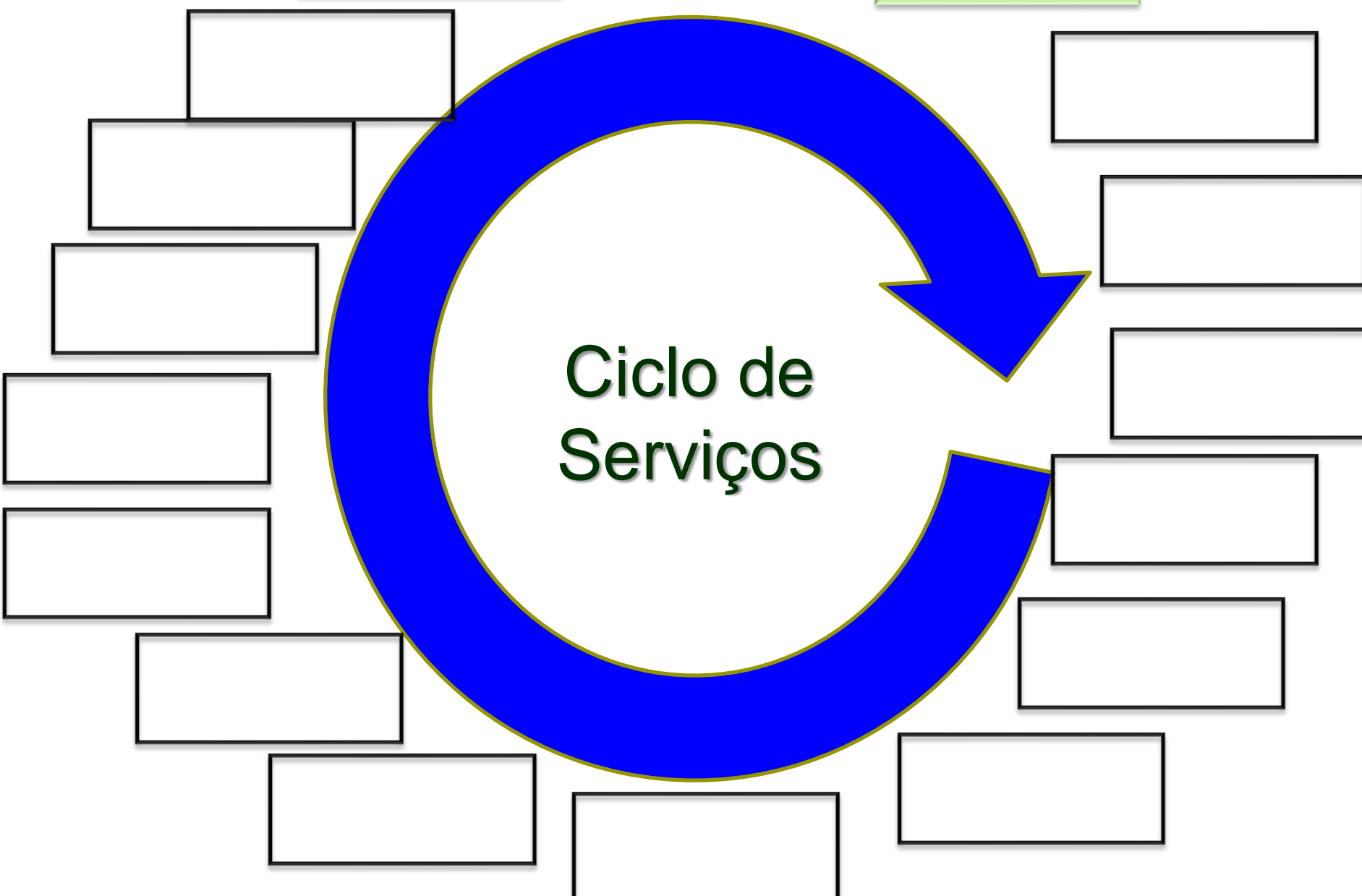
3 – Tipologias de Serviço

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

FIM

INÍCIO

Ciclo de
Serviços





CICLO DE SERVIÇO

Quantos momentos da verdade?



AVALIAÇÃO CURSO

Projeto de Desenvolvimento Novo Serviço

Peso: 50% (entrega – 21 junho)

Indústria de Serviço Específica

Peso: 20% (ao longo do curso, a partir de abril)

Avaliação Individual

Peso: 30% (28 junho)

Equipes 1 e 2

- Todos os colegas devem ser diferentes.**
- Máximo de 5 alunos por equipe**

PROJETO DESENVOLVIMENTO DE UM NOVO SERVIÇO

REGRA BÁSICA

Equipes : máximo de 5 pessoas

O projeto será desenvolvido ao longo do curso.
Ocorrerão entregas parciais.

PRIMEIRO PASSO

Proposta de um Serviço **Inovador**

Tipologias Básicas

Serviços



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.

Pacote de serviços e seus elementos

Não estocáveis essenciais

Linha aérea : pontualidade, segurança, frequência

Médico : qualidade do tratamento, relacionamento

Hotel : limpeza, conforto, segurança

Telefonia : disponibilidade, confiabilidade

Livraria virtual : disponibilidade, velocidade,
confiabilidade

Não estocáveis acessórios

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

Estocáveis com transferência de propriedade

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

Estocáveis sem transferência de propriedade

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

Intangibilidade / Grau de objetividade na avaliação da qualidade



Sistema de Operações de Serviço

Front Office (Linha de frente)

- Alto contato com o cliente
- Incerteza
- Variabilidade
- Difícil controle

Salão de
Restaurante

Back Room (Retaguarda)

- Baixo contato com o cliente
- Previsibilidade
- Padronização
- Melhor controle

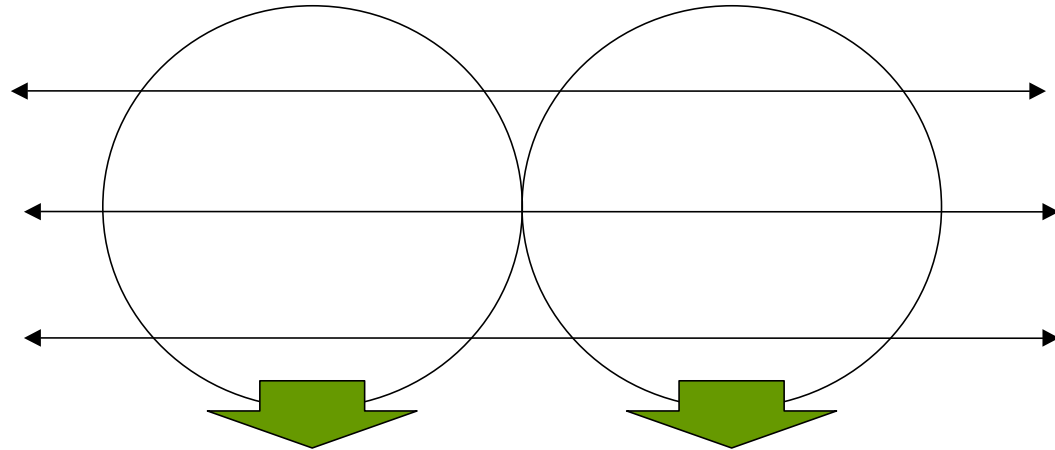
Cozinha de
Restaurante

Front Office / Back Room

Grau de estocabilidade

Grau de intensidade e extensão da interação

Grau de objetivação possível na avaliação de desempenho



Atividades de linha de frente

Atividades de retaguarda

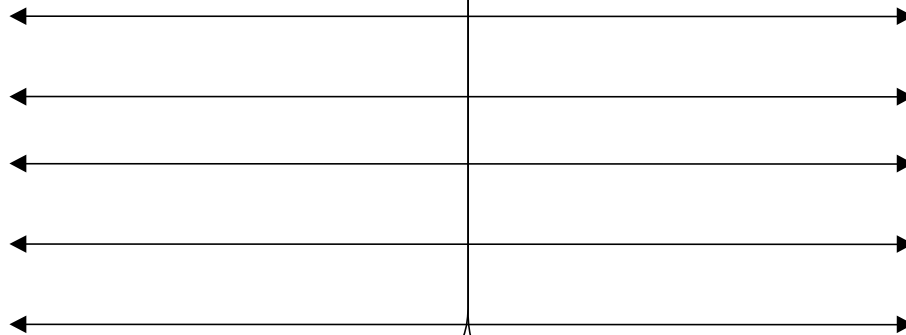
Padronização

Variabilidade

Incerteza

Controle

Eficiência





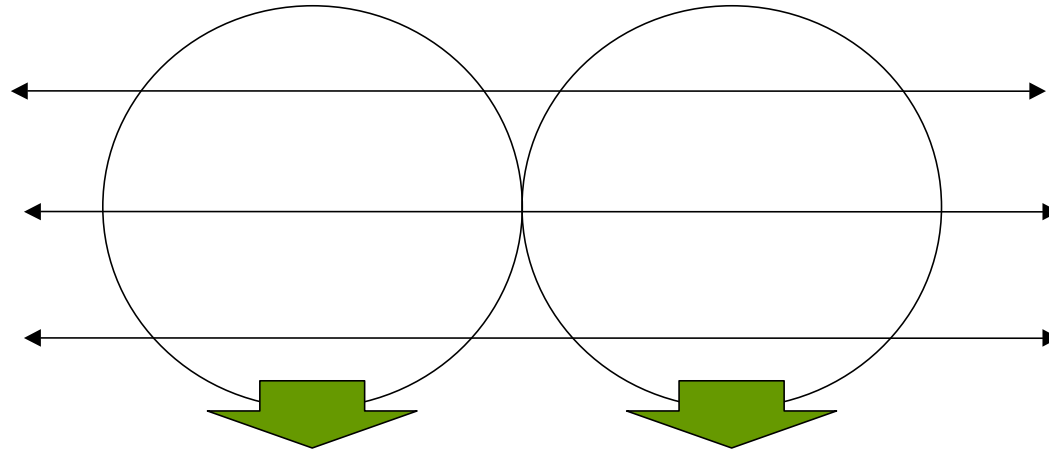
Front Office x Back Room

Front Office / Back Room

Grau de estocabilidade

Grau de intensidade e extensão da interação

Grau de objetivação possível na avaliação de desempenho



Atividades de linha de frente

Atividades de retaguarda

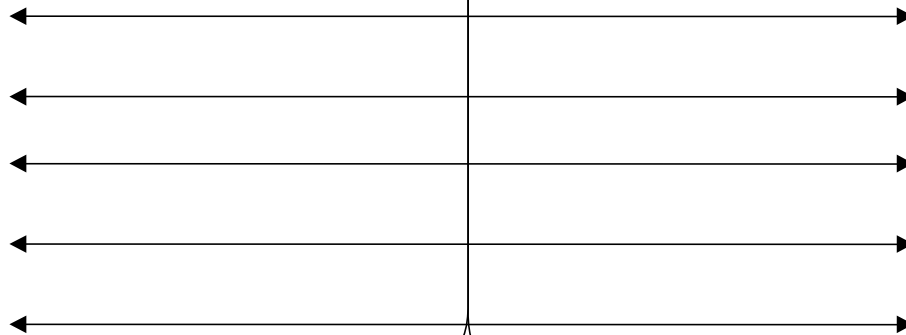
Padronização

Variabilidade

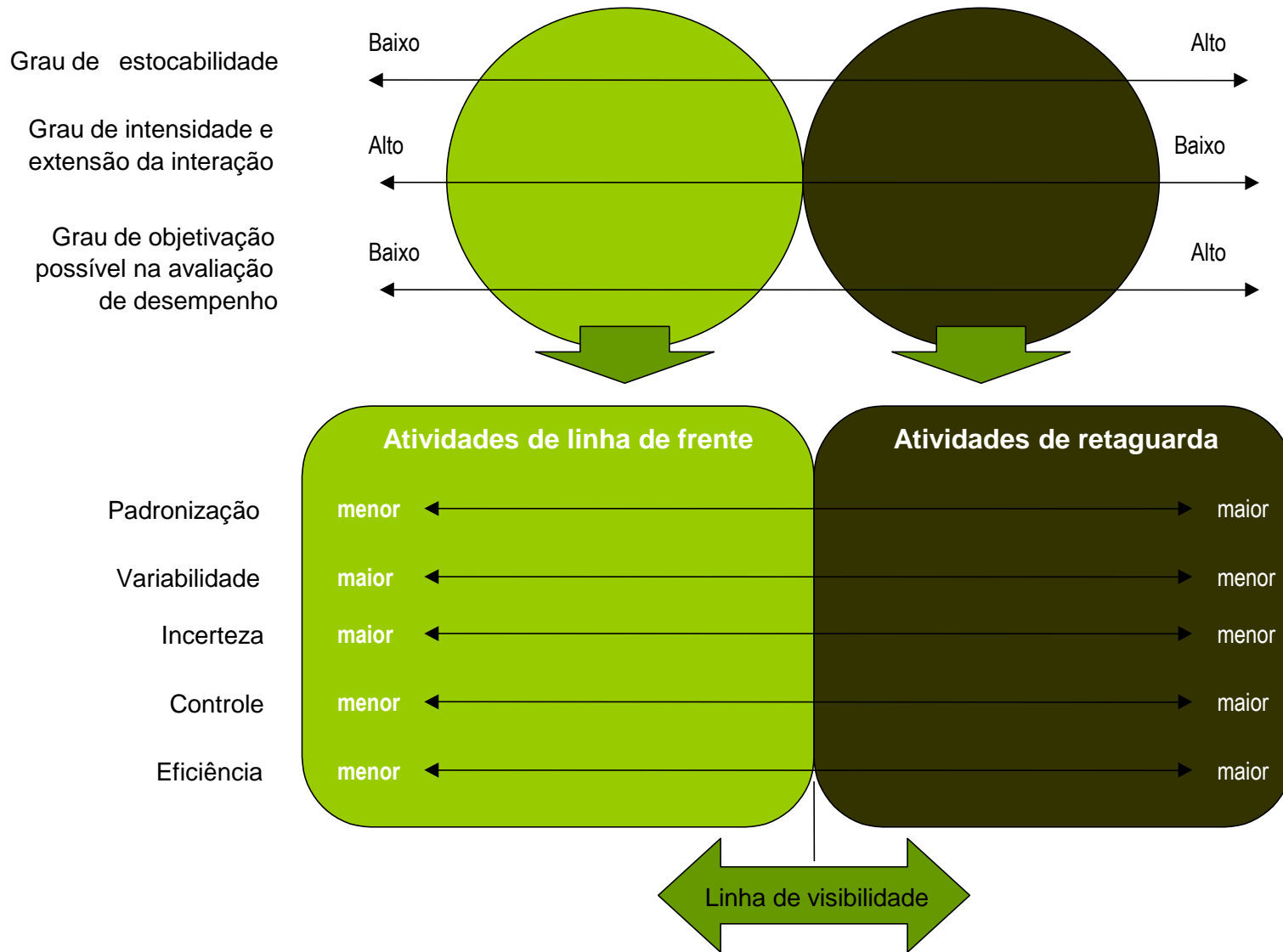
Incerteza

Controle

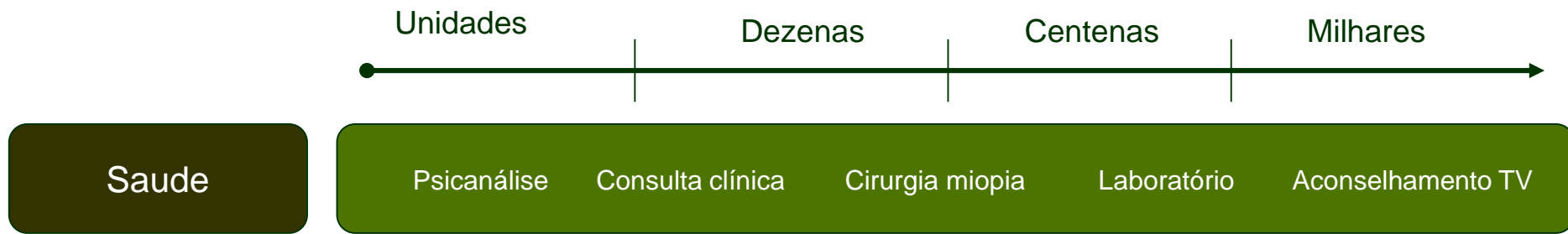
Eficiência



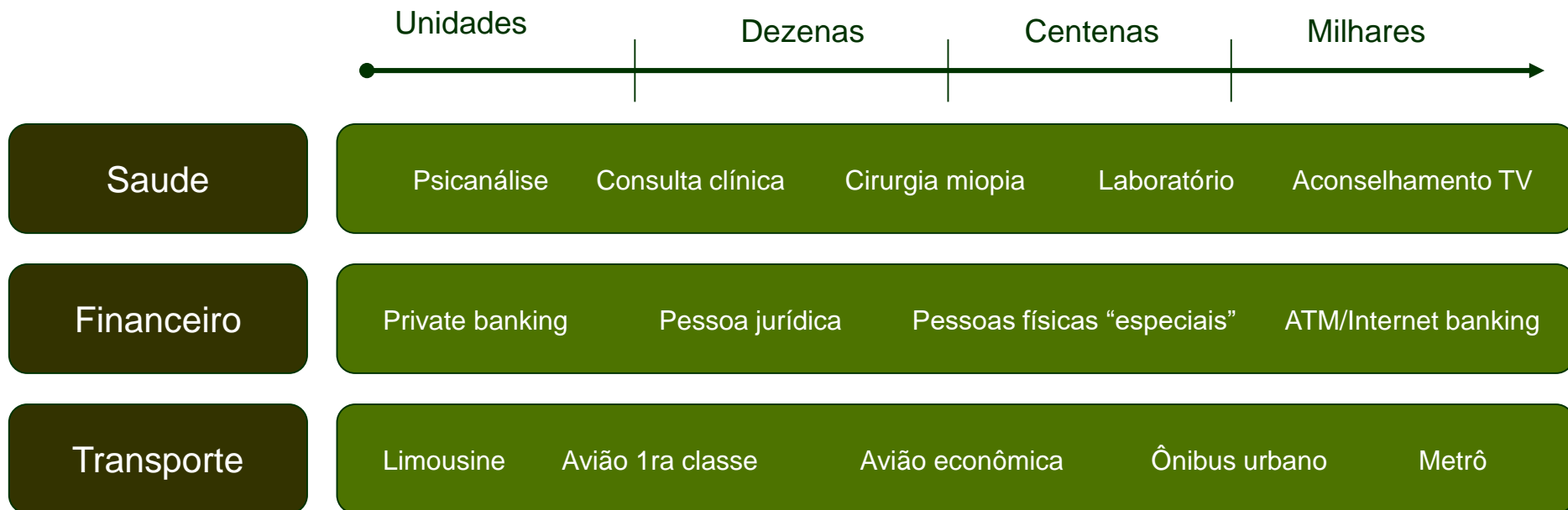
Front Office / Back Room



Quantidade de Clientes



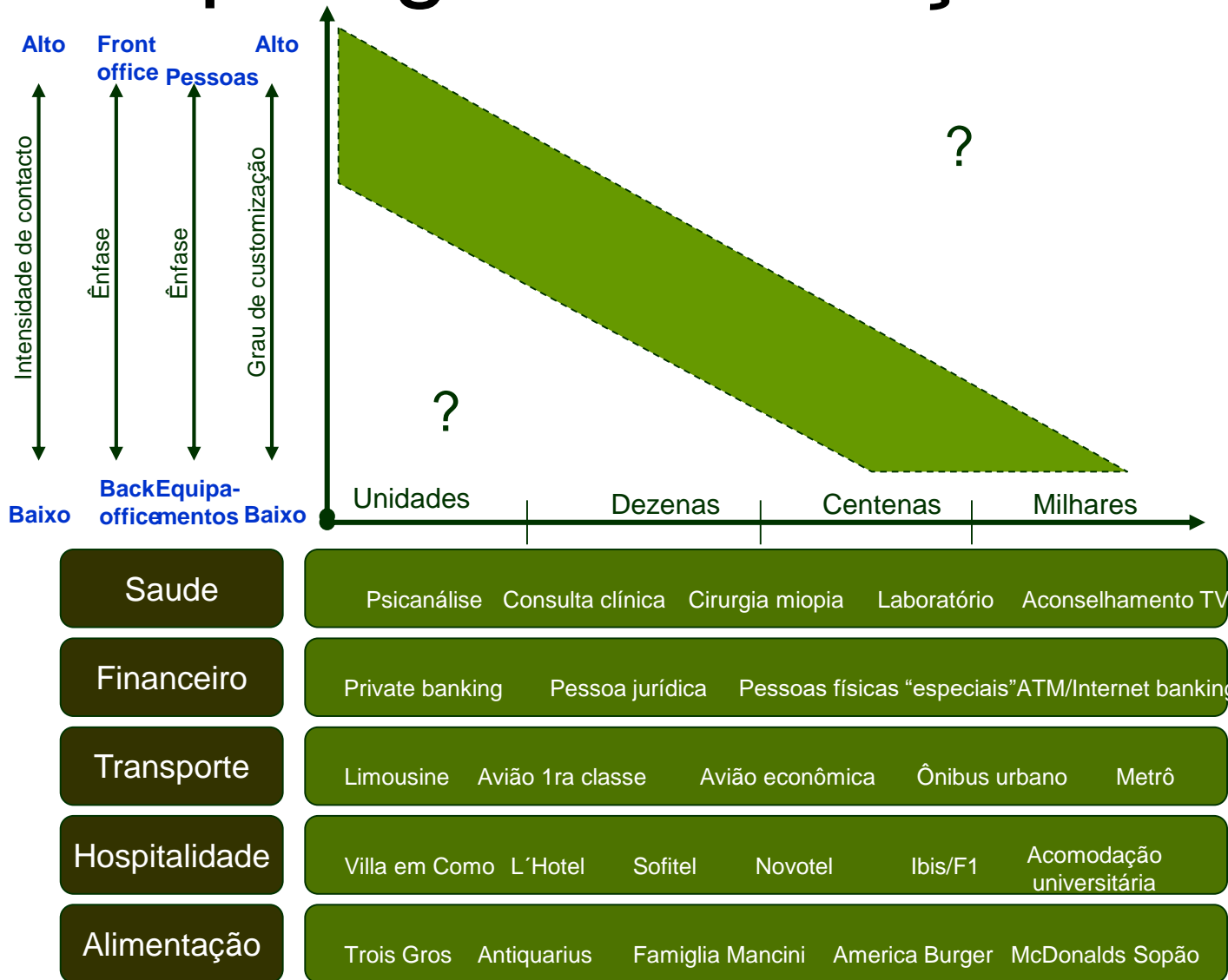
Quantidade de Clientes



Quantidade de Clientes



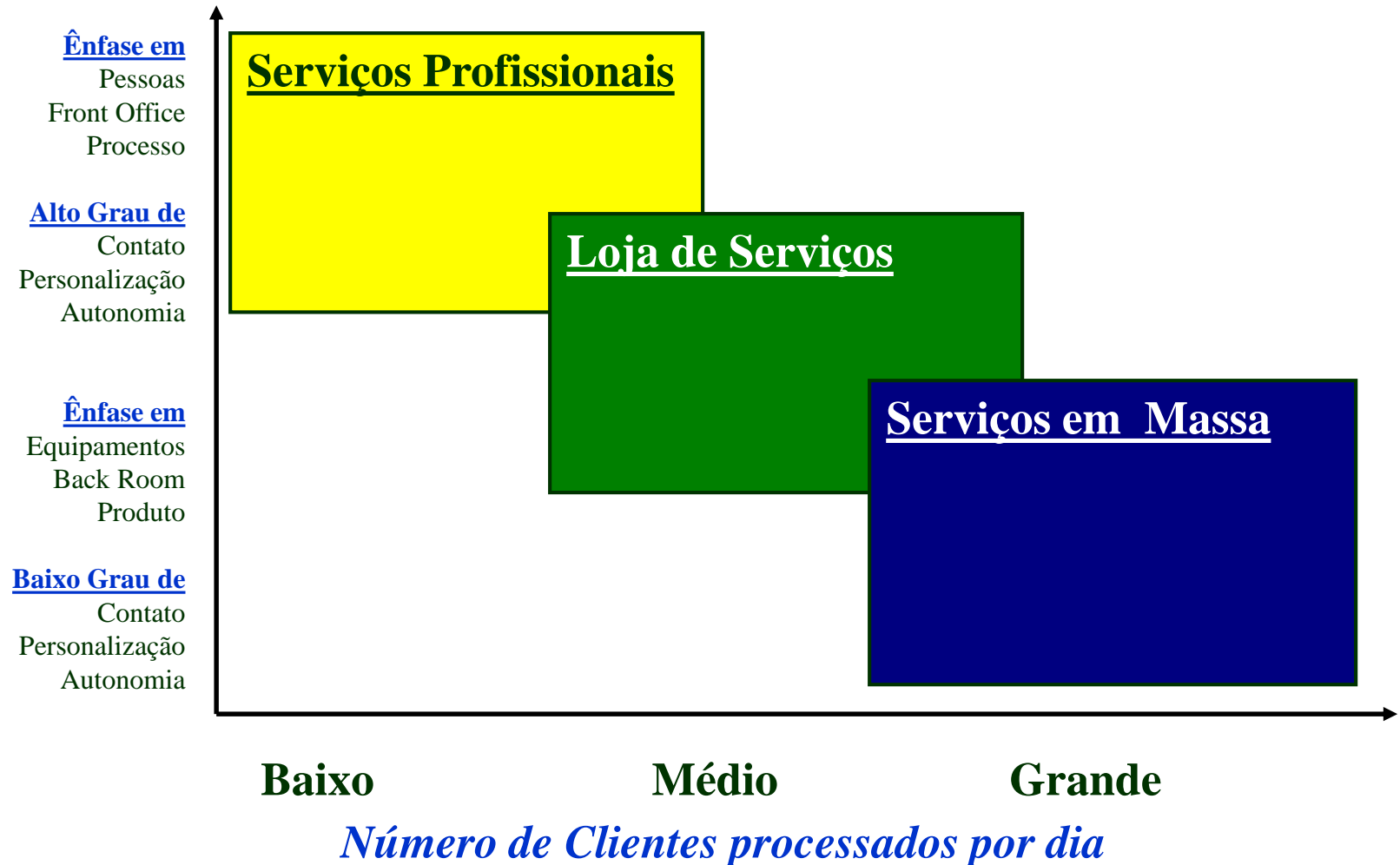
Tipologia de serviços



Parâmetros para 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

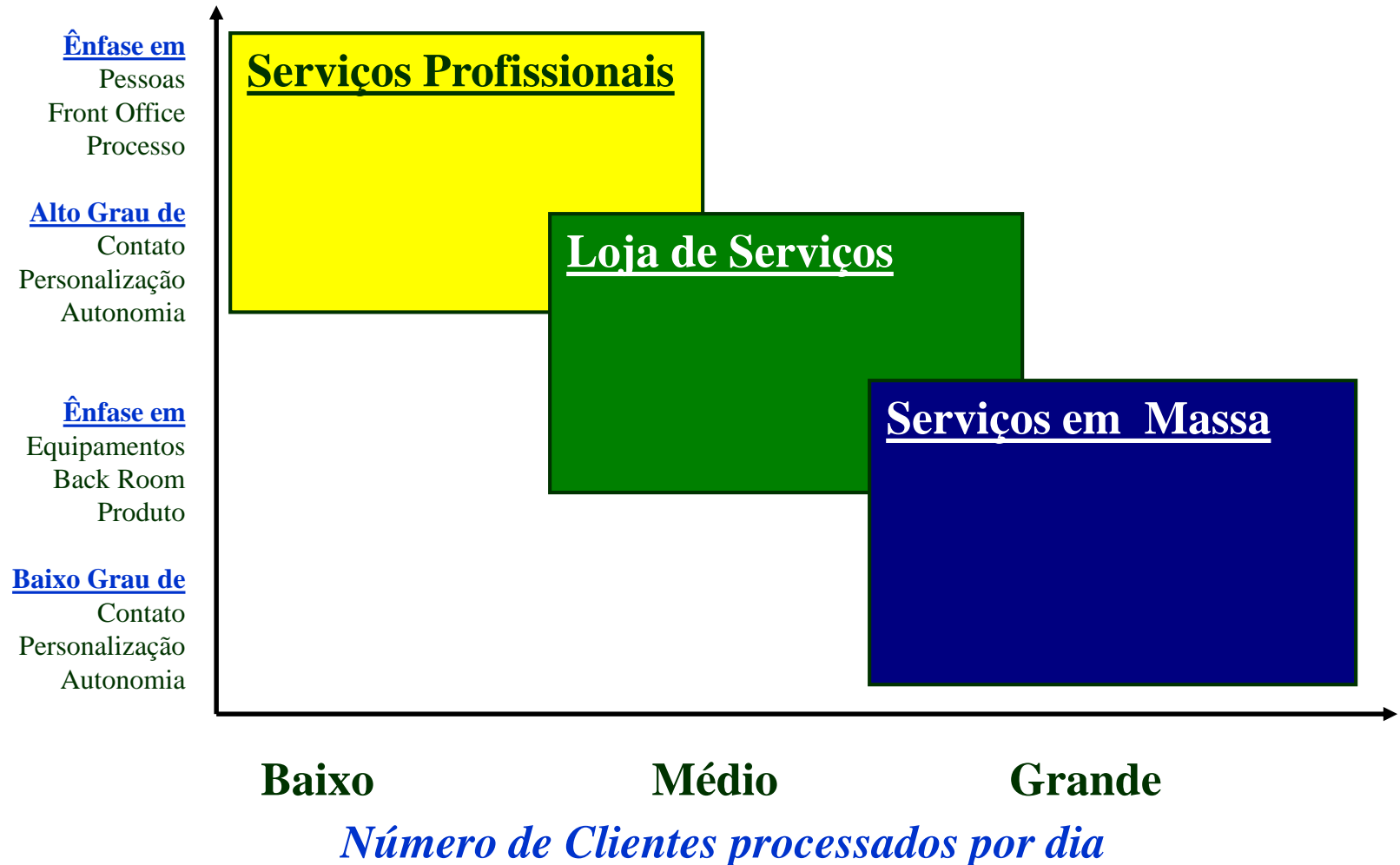
Classificação



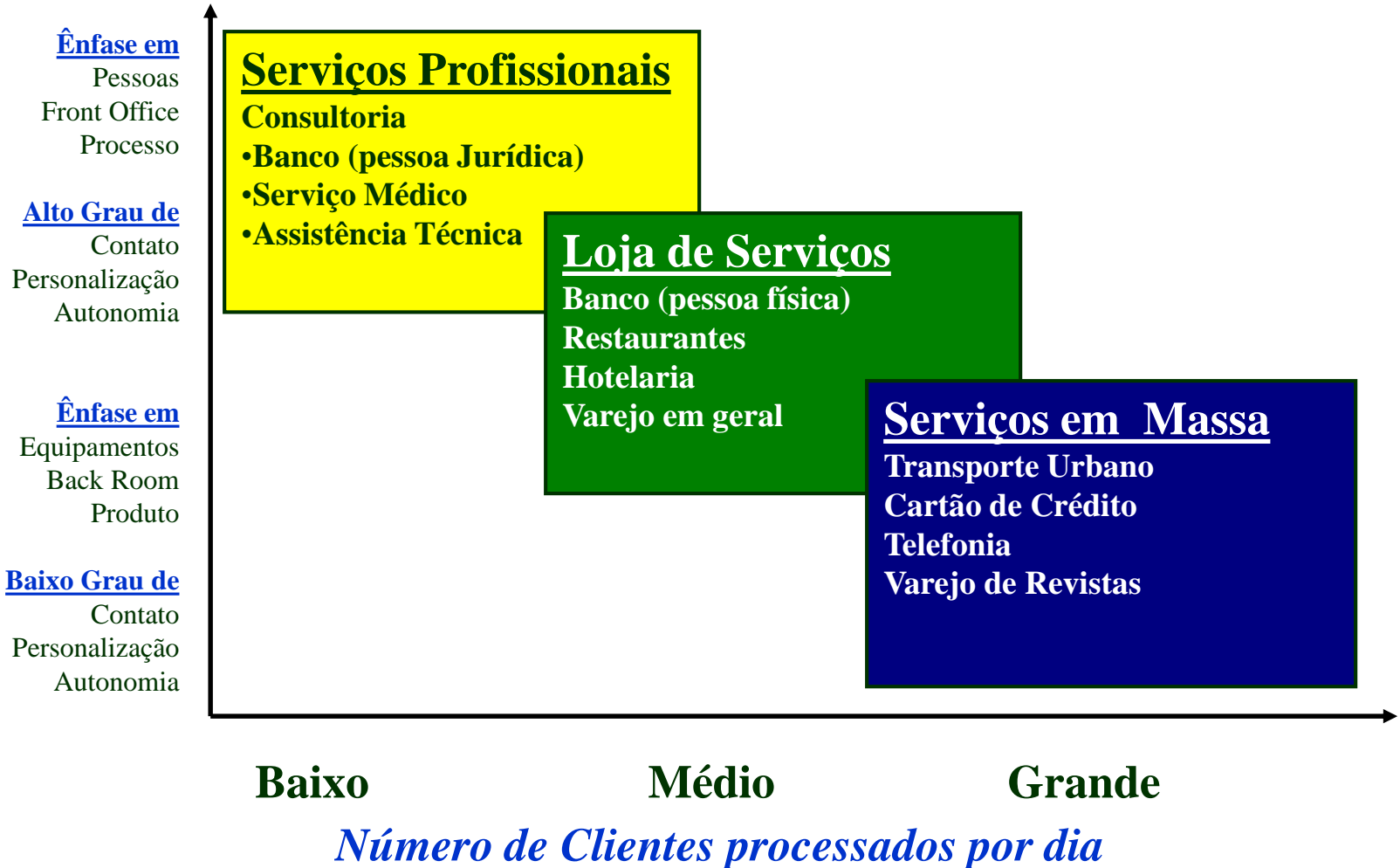


***Classificando Serviço em função de
paramentos de Operações de Serviços***

Classificação



Classificação



Exemplo: ENTRETENIMENTO

(visão ampla)



ATRIBUTOS DE UM SERVIÇO





Aspectos de Desempenho em Serviços

Acesso

Velocidade

Consistência

Competência

Atendimento

Flexibilidade

Segurança

Custo

Integridade

Comunicação

Limpeza

Conforto

Qualidade dos bens

Estética

Aspectos de Desempenho em Serviços

Acesso: proximidade, facilidade de chegar

Velocidade: Rapidez para iniciar e/ou executar o atendimento

Consistência: Ausência de variabilidade entre a especificação e a entrega do serviço

Competência: Capacitação técnica pra prestar o serviço

Atendimento: Atenção dada / Disposição para entender e auxiliar o cliente / Simpatia / Cortesia

Flexibilidade: Capacidade de ajuste para atender expectativas / necessidade dos clientes

Segurança: Nível de segurança pessoal ou do bem do cliente que recebe a prestação de serviço



Aspectos de Desempenho em Serviços

Custo: Preço pago pelo cliente + custos adicionais

Integridade: Honestidade, sinceridade com que o cliente é tratado.

Comunicação: Habilidade de se comunicar com o cliente numa forma desejável

Limpeza: Asseio, arrumação das instalações de serviço

Conforto: Nível de conforto oferecido das instalações do serviço

Qualidade dos bens: Nível das Especificações / Conformidade / Durabilidade / Confiabilidade

Estética: Aparência e ambiente das instalações: som, cheiro, atmosfera

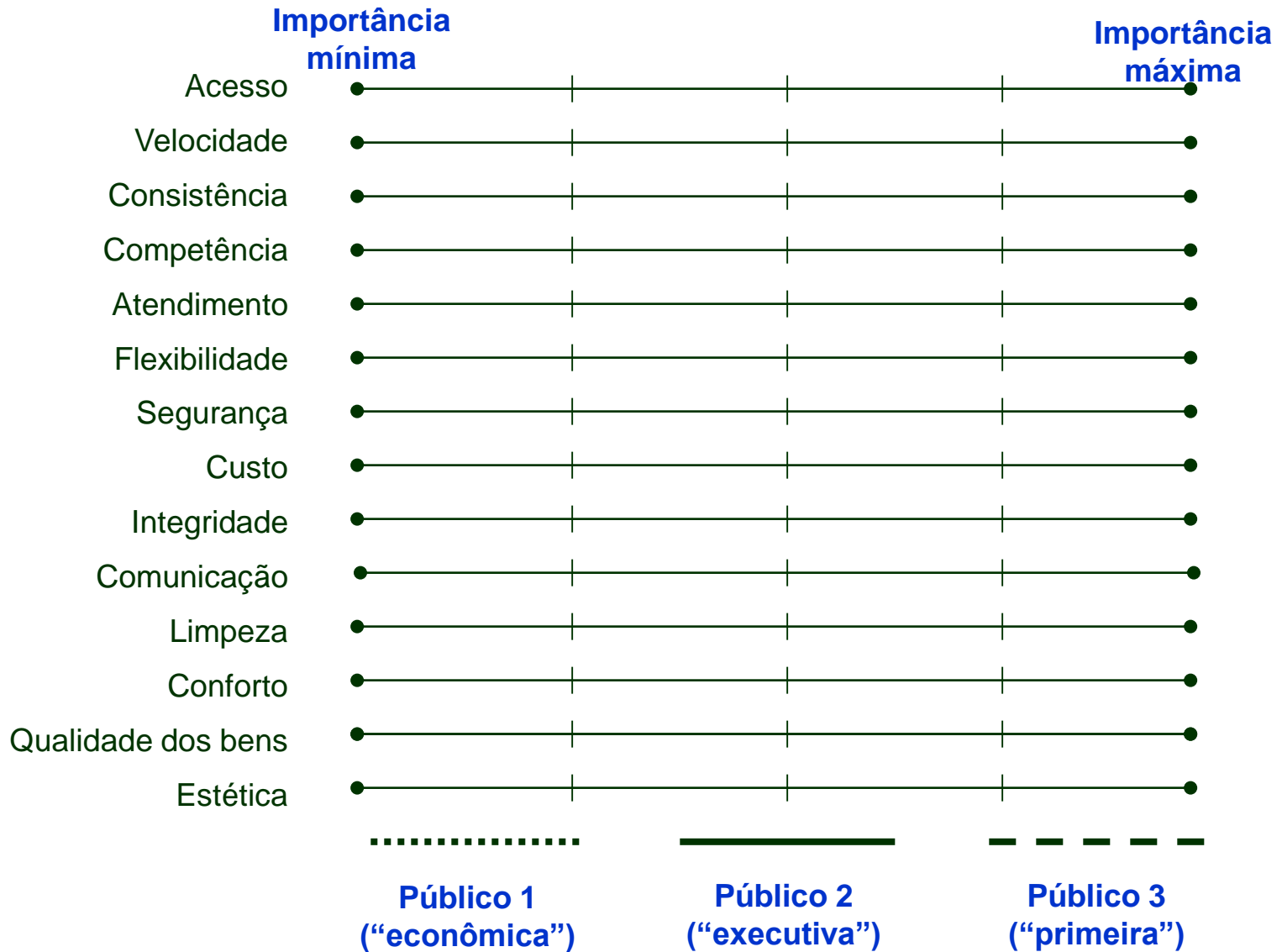


***Classificando Serviço em função de
paramentos de Operações de Serviços***

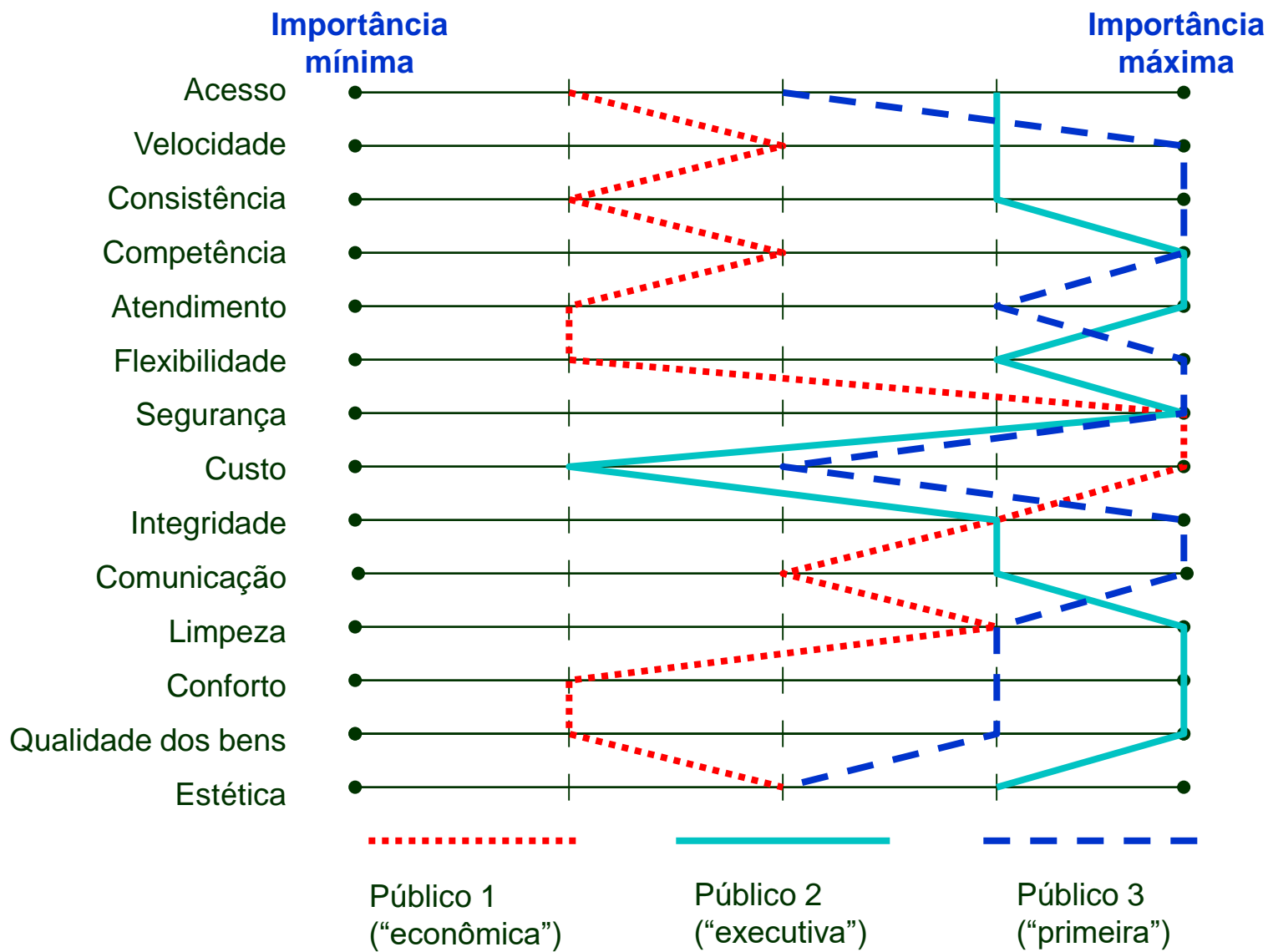
Análise de foco



Cliente: Passageiro de Avião



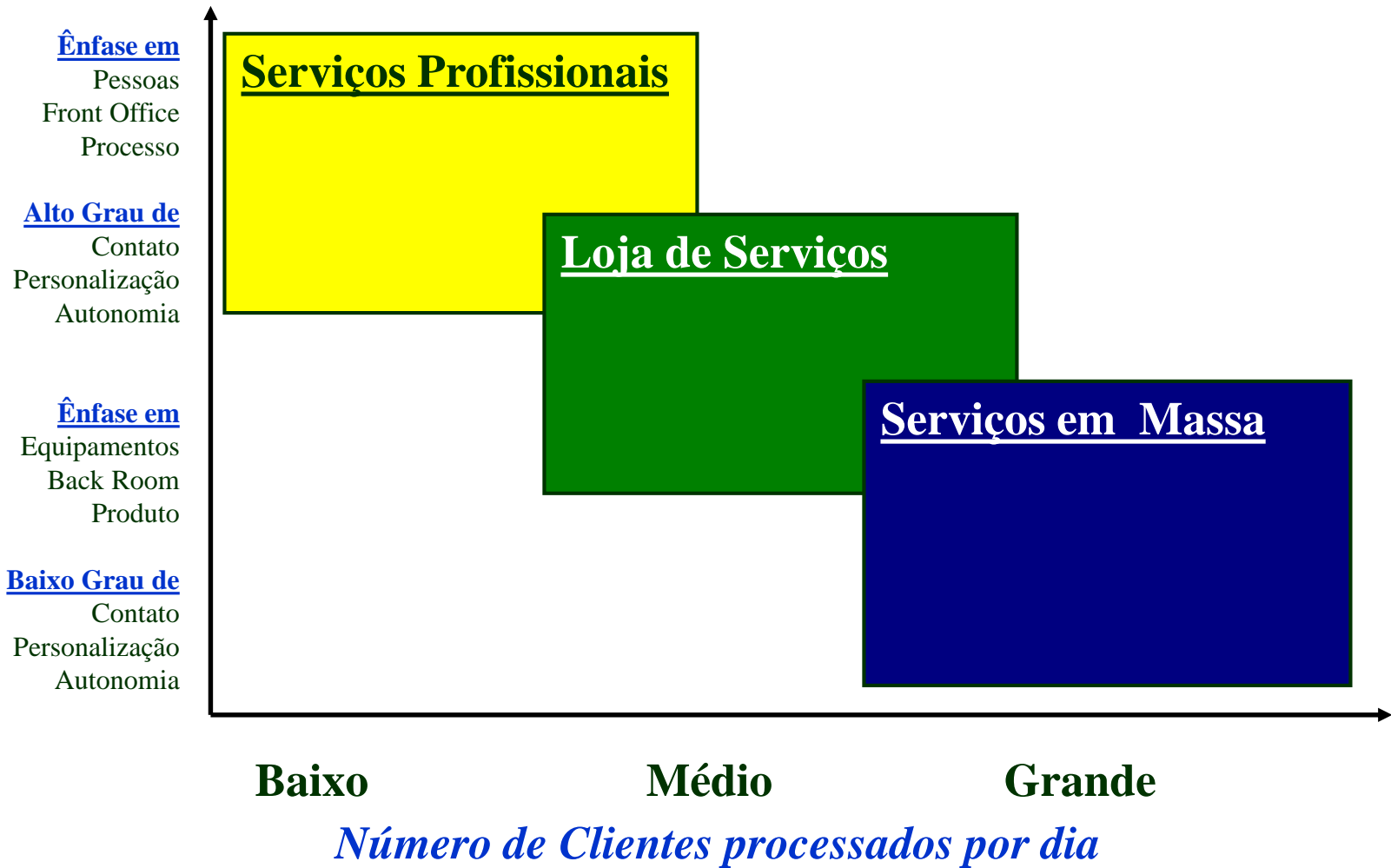
Análise de foco



Indústria

- ***Definição / Escopo***
- ***Fronteiras***
- ***Classificação***
- ***Estrutura Analítica / Organograma***
- ***Participação Economia (% PIB, Numero de Empregados, Tipos de Empregos, Renda per capita média,...)***

Indústria



Indústria

