

## **GESTÃO DE SERVIÇOS**

Licenciatura em Gestão Pública

Licenciatura em Gestão Pública (Regime Ensino Distância)

---

Código: 16507

Área Científica Predominante: Administração e Finanças Públicas

Docente: Diogo Augusto Freitas Moreira

Idioma de Instrução: Português

Regime: S2

Carga Letiva: 45h Carga Trabalho: 95h

ECTS: 5,0

---

### **Objetivos**

A Unidade Curricular (UC) de Gestão de Serviços pretende dotar os Estudantes de conhecimentos teóricos e práticos essenciais sobre a gestão de serviços públicos, numa lógica integrada que concilia a perspetiva da gestão de operações de serviços e do marketing e, desta forma, preparar os futuros gestores e técnicos da administração pública para desenhar e operar serviços segundo critérios de qualidade, eficiência e eficácia, sem esquecer a importância de compreender as necessidades e expectativas dos utilizadores dos serviços públicos e da sociedade, de forma a garantir uma gestão de serviços públicos orientada para a criação de valor para todas as partes interessadas.

De forma a proporcionar aos Estudantes um conjunto alargado de conhecimentos que facilitem a compreensão sobre os desafios atuais associados à gestão de serviços, esta unidade curricular está organizada em dois módulos: M1 - gestão de operações em serviços; M2 – marketing.

### **Resultados da Aprendizagem**

O módulo 1 pretende que os alunos: sejam capazes de compreender as especificidades inerentes ao desenho e gestão de serviços e a importância da função gestão das operações; tenham contacto com um conjunto de desafios que se colocam à gestão e melhoria de processos, e que reflitam sobre a aplicabilidade de ferramentas de gestão de operações e qualidade ao contexto específico dos serviços públicos.

O módulo 2 visa explorar os conceitos e métodos do marketing de serviços, aplicados ao setor público, bem como capacitar os estudantes das competências que lhes permitam compreender e lidar com os desafios colocados pelos serviços nesta área.

### **Conteúdos Programáticos**

1. O papel dos serviços na economia, natureza e classificação
2. Conceito, planeamento e desenho de serviços
3. Gestão de operações de serviços

4. Gestão da qualidade em serviços
5. Gestão da mudança e da melhoria continua
6. Procura em serviços, marketing e satisfação dos clientes
7. Mix de serviços

### **Bibliografia Recomendada**

- Carapeto, C. e Fonseca, F. (2006). Administração Pública - Modernização, Qualidade e Inovação. Sílabo: Lisboa.
- Corrêa, H. e Coan, M. (2002). Gestão de Serviços. Editora Atlas: São Paulo.
- Doherty, T. e Horne, T. (2008). Managing Public Services - Implementing Changes. Routledge: NY.
- Fitzsimmons, J. e Fitzsimmons, M. (2000). Administração de Serviços: operações, estratégia e tecnologias de informação. Bookman: Porto Alegre.
- Grönroos, C. (2007). Service Management and Marketing. John Wiley Sons, Chichester.
- Johnston, R. e Clarck, G. (2002). Administração de Operações de Serviços. Editora Atlas: São Paulo.
- Kotler, P. e Lee, N. (2007). Marketing in the Public Sector - A Roadmap for Improved Performance. Wharton School Publishing: NJ.
- Osborne, S. e Brown, K. (2005). Managing Change and Innovation in Public Services Organizations. Routledge.
- Pinto, S. S. (2003), Gestão dos Serviços: A Avaliação da Qualidade. Verbo: Lisboa.
- Rocha, J. (2006). Gestão da Qualidade. Aplicação aos Serviços Públicos. Escolar Editora: Lisboa.

### **Métodos de Ensino e de Aprendizagem**

O estudante deverá fortalecer os conhecimentos de base ao nível: da importância dos serviços na economia; da identificação do conceito de serviço e descrição das suas componentes essenciais; da compreensão da importância do alinhamento entre mudança, estratégia e desempenho nos serviços públicos; da organização baseada em processos; da conceptualização da "qualidade"; da procura de serviços e satisfação do cliente; e do mix de serviços

A concretização destes objetivos é fundamental para reforçar a observação em contexto organizacional das dimensões da gestão de serviços. Neste sentido, o aluno deverá ser capaz de aplicar, em contexto organizacional, uma lógica de organização baseada em processos e na melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos, com uma levada atenção aos interesses e necessidades dos utilizadores destes serviços. Ao nível da resolução de problemas, o estudante deverá ser capaz de questionar os modelos organizacionais existentes, testando e aplicando novos modelos, devidamente justificados em função dos contextos.

### **Métodos de Avaliação**

Regime Presencial

Módulo 1 (M1): Gestão das Operações

Teste (60%) - nota minima: 8 valores

Trabalho de grupo (40%)

Módulo 2 (M2): Marketing Público

Teste (60%) - nota minima :8 valores

Trabalho (40%)

Regime de Ensino a Distância

Módulo 1 (M1): Gestão das Operações

Teste (60%) - nota minima 8 valores

Trabalho de grupo (40%)

Módulo 2 (M2): Marketing Público

Teste (60%) - nota minima 8 valores

Trabalho de grupo (40%)

Resultado final da UC = 50% nota M1 + 50% nota M2

Avaliação por Exame

Regime Presencia eEnsino a Distância

100% a nota do exame