|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ufop | UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO  INSTITUTO DE CIÊNCIAS EXATAS E APLICADAS  DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO  Gestão de Serviços – ENP 156 | | | | |
| Aluno (CPF ou RG): | | | | 2ª Prova de ENP 156 | |
| Professor: Wagner Ragi Curi Filho | | | | Data: 29/11/2019 | |
| Curso: Engenharia de Produção | |  | Período: | Valor: 20,0 | Nota: |

**Instruções:**

1. As questões podem ser respondidas a lápis e na ordem que achar mais conveniente.
2. A interpretação da questão faz parte da avaliação e as respostas devem ser claras, objetivas e coerentes com a teoria estudada na disciplina Gestão de Serviços**.**
3. O tempo para a realização da prova é de 90 minutos.

**1) Avalie os Trechos a seguir e faça o que se pede:**

**Trecho 1**

Observou-se que os aspectos mais significativos na percepção da qualidade em serviços públicos de odontologia da rede municipal de saúde de Florianópolis, para os clientes, foram: a tranquilidade ao utilizar os serviços e a clareza no esclarecimento de dúvidas (91%) e para os cirurgiões-dentistas foi a boa execução dos serviços (100%). De maneira geral, houve concordância nas respostas de ambos os grupos estudados. A concordância nas respostas e profissionais e usuários em relação aos aspectos tangíveis da prestação de serviços também foi observada por Castellanos (2002).

FADEL, M.A.V; REGIS FILHO, G.I. Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde: um estudo de caso. ***Revista de Administração Pública***. 43(1):07-22, JAN./FEV. 2009, p. 20.

**Trecho 2**

Utilizamos uma grade que agrupa em três dimensões os critérios de serviço e de qualidade de serviço: complexidade e diversidade, incerteza, duração.

Fonte: GADREY, J. Emprego, Produtividade e Avaliação do Desempenho dos Serviços. In: SALERNO, M.S. (org). **Relação de Serviço: Produção e Avaliação.** São Paulo: Senac, 2001, p. 47;

*Relacionando os trechos 1 e 2, e considerando o Trabalho de Gadrey, explique como se poderia medir a qualidade nos serviços de odontologia descritos no Trecho 1. (5,0 pontos)*

**O trecho refere-se às contribuições de Gadrey no sentido de inserir a multicriterialidade nos processos avaliativos. Essa multicriterialidade deve contemplar aspectos o qual o norte é a Lógica Neofordista e aspectos o qual o norte é a Lógica de Serviços. Especialmente, daquilo que é tratado no Trecho 2, faz-se referências ao debate inserido na Lógica de Serviços pela qual se compreende que uma avaliação de desempenho de serviços depende de se avaliar o impacto que o serviço proporciona ao usuário.**

**Assim, avaliar um serviço odontológico (tal como descrito no Trecho 1) deve considerar itens tais como:**

1. **complexidade e diversidade - avaliando tipos de tratamentos, como as pessoas percebem esses tratamentos em suas vidas dentre outros;**
2. **incertezas e tempo – duração do tratamento, explicações, retorno por recaídas, retorno por manutenção;**
3. **incerteza e diversidade – capacidade dos pacientes compreenderem o tratamento e seu êxito.**

**Soma-se aos itens acima indicadores como duração do tratamento e formas de satisfação com ambiente, com a cordialidade do profissional e outros aspectos de caráter subjetivo e individual.**

**2) Leia o texto a seguir e faça o que se pede:**

**Trecho 3**

A ideia principal é o que o serviço não é somente o ponto de chegada da produção. É o também ponto de partida o que justifica sua existência e permite avaliar a performance de uma empresa.

ZARIFIAN, F. Mutação dos sistemas produtivos e competências profissionais. In: SALERNO, M.S. (org). **Relação de Serviço: Produção e Avaliação.** São Paulo: Senac, 2001, p. 70;

*A partir do trecho 3 e das ideias de Zarifian, responda: a que problema debatido no texto de Zarifian, o Trecho 3 se refere.*

*Em seguida, explique quais aspectos devem ser levados em consideração na organização das operações de um serviço visando superar o problema descrito no Trecho 3. (5,0 pontos)*

**O trecho 3 refere-se ao problema descrito por Zarifian como sendo Venda X Prestação de Serviços. A ideia da “Venda” representa a Lógica Neofordista na qual se enxerga a venda como o fim da relação entre o prestador de serviço e o usuário. Já a ideia de “Prestação de Serviços” representa a Lógica de Serviços na qual a venda representa o início da relação em ter o prestador de serviços e o usuário.**

**A solução para o problema apresentado no trecho 3 passa pelos seguintes aspectos: inserir a lógica de serviços nos sistema de gestão no universo dos sistemas de relacionamentos, ampliar a rede com os usuários de forma permanente e aumentar densidade de comunicação entre o universo dos sistemas técnicos e universo dos sistemas de relacionamentos.**

**3) Leia os texto a seguir e faça o que se pede:**

**Trecho 4**

Os depoimentos revelam o conflito entre práticas de gestão de pessoas e práticas cotidianas. O indivíduo, no confronto diário com modelos de comportamento (metas, indicadores, normas corporativas e BSC), permeia esse saber institucionalizado de significados construídos de acordo com o contexto (CAVEDON; FERRAZ, 2005), com o intuito de “defini-las como conformes, ou divergentes” da realidade cotidiana vivida por ele (MOSCOVICI, 2003, p. 65).

O que se verifica nos depoimentos é que certas atitudes colaboram para o con­flito entre o prescrito e o vivido na instituição (ROULEAU, 2009) e geram implicações para as práticas cotidianas que envolvem a gestão de pessoas, como, por exemplo: a postura da alta gestão, que não consegue enxergar a realidade do funcionário (Coordenador 2) ao definir normas corporativas que não correspondem à “realidade das unidades” (Coordenador 1); a pressão política externa, que faz com que o “pla­nejamento estratégico” (Gerente 3) prescrito não seja respeitado e prevaleçam os interesses de alguns sindicatos (vivido); e a ênfase em números, metas e indicadores (prescrito), que prejudica a relação com os alunos (vivido) e a qualidade dos serviços oferecidos, já que, em um espaço que tem capacidade para poucos estudantes, “hoje *tá* trabalhando com vinte a trinta” (Subordinado 2).

**Fonte:** MALACARNE, R.; BALASSIANO, M.; NOSSA, V. Implicações do BSC nas práticas cotidianas que envolvem a gestão de pessoas: estudo de caso em uma instituição de educação profissional. ***O&S*** - Salvador, v. 23, n. 78, p. 406-420, Jul./Set. 2016, p. 415.

*Estabeleça uma crítica ao Trecho 4 a partir do conceito de Competência Social. (5,0 pontos)*

A Competência Social implica em autonomia, assumir responsabilidade e possuir comunicação social. O trecho 4 apresenta uma lacuna entre a realidade previste pratica pela gestão de pessoas e as práticas cotidianas. O conflito pode ser entendido como uma inabilidade do sistema de gestão, incluindo as pessoas que fazem parte dele, em considerar o impacto que a gestão proporciona nos trabalhadores. Assim, uma análise crítica do trecho 4 sugere que há uma falta de competência social daqueles que organizam o sistema de gestão da organização.

4) Estabeleça uma crítica ao conceito tradicional de Eficiência (Eficiência = Produção/recursos) sob a perspectiva de definição de Eficiência apresentada nas ideias de Zarifian (no texto ZARIFIAN, F. Valor, organização e competência na produção de serviço. In: SALERNO, M.S. (org). **Relação de Serviço: Produção e Avaliação**. São Paulo: Senac, 2001.). (5,0 pontos)

**Para Zarifian, eficiência deve ser considerada a partir de um viés mais amplo que aquele proposto nas formas tradicionais. Essa amplitude refere-se à pertinência entre expectativas do usuário e recursos disponíveis, que pode ser compreendida como competências profissionais. Nesse sentido, pode-se considerar que avaliação da eficiência abrange, características para além dos recursos (como nas formas tradicionais), como, por exemplo, aquelas ligadas à estética, justiça e solidariedade.**