

Desenvolvimento de serviços

Orlando Cattini, da FGV-EAESP, indica leituras sobre o desenvolvimento e a implementação de projetos de serviços, um tema de crescente importância em uma economia em transformação.



Design and management of service process: keeping customers for life

Rohit Ramaswamy. Massachusetts: Addison Wesley, 1996, 424 p.

A obra de Ramaswamy pode ser considerada um clássico. O texto aborda, com linguagem objetiva e clara, todos os passos da elaboração de um projeto de serviços, partindo da análise e consolidação das necessidades do cliente e desdobrando-as em instalações, competências, tecnologia e processos necessários para atendê-las. Todos os modelos e procedimentos são ilustrados com exemplos reais.



Administração de operações de serviços

Robert Johnston e Graham Clark. São Paulo: Atlas, 2002, 562 p.

Apesar de não ser voltado especificamente para o projeto de serviços, este livro aborda todas as suas etapas. A partir da análise das expectativas e da condução do relacionamento com os clientes, são abordados aspectos de dimensionamento da capacidade produtiva, desenvolvimento de pessoas e estruturação das redes de tecnologia e informação para garantir a entrega efetiva do serviço.



Lean six sigma for service

Michael L. George. New York: McGraw-Hill, 2003, 386 p.

A aplicação dos conceitos de seis sigma e de operação enxuta, muito comum para operações de manufatura, é aqui desenvolvida para ambientes de serviços. Partindo da metodologia de cada tema ou ferramenta conforme aplicada para operações, o autor faz a análise e as adaptações necessárias para a aplicação de cada uma delas ao desenvolvimento e à melhoria de serviços.



Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação

James A. Fitzsimmons e Mona J. Fitzsimmons. Porto Alegre: Bookman, 2000, 537 p.

Esta obra discute temas como a vinculação do conceito de serviços à estratégia competitiva da empresa, a gestão das operações de serviços e a estruturação de uma empresa de serviços. Trata também dos elementos essenciais envolvidos na implementação de projetos de serviços, tais como dimensionamento da capacidade de atendimento e aplicação de modelos de programação linear em serviços.

Outras indicações: Transactional six sigma and lean servicing. Betsi Harris Ehrlich. **A era dos serviços.** James Tébol. **The service profit chain.** James L. Heskett, W. Earl Sasser Jr. e Leonard A. Schlesinger. **Serviços: marketing e gestão.** Christopher Lovelock e Lauren Wright.