

Marly Monteiro de Carvalho
Edson Pacheco Paladini
José Luis Duarte Ribeiro
Flávio Sanson Fogliatto
Roberto Antonio Martins

Organizadores

Gestão de Serviços

Casos Brasileiros

Ângela Maria Marx • Cristiano Roos

Daniela Santana Lambert Marzagão • Edson Pacheco Paladini

Fabiane Flores Sum • Istefani Carísio de Paula

José Luis Duarte Ribeiro • Márcia Echeveste

Maria Auxiliadora Cannarozzo Tinoco • Maria Gabriela Chein Alonso

Marly Monteiro de Carvalho • Paola d'Azevedo Sica

Patrícia Flores Magnago • Roberto Antonio Martins

Sandra Naomi Morioka • Vanderli Correia Prieto

Veridiana Rotondaro Pereira

atlas

Resumo de Gestão de Serviços. Casos Brasileiros

Os textos reunidos neste livro refletem a experiência de instituições que estão entre as líderes na pesquisa em Engenharia de Produção e de organizações que se destacaram no setor por gerarem serviços diferenciados, com alto poder de competitividade e de valor aos olhos de seus usuários.

Os casos aqui descritos foram desenvolvidos no âmbito de um projeto que criou um efetivo processo de parceria entre quatro universidades que se incluem neste cenário; a Universidade de São Paulo (USP); a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC); a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS); e a Universidade Federal de São Carlos (UFSCar).

O projeto em questão contou com o apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), no âmbito do programa PRO Engenharias. Os autores do texto são professores especialistas em Gestão de Operações, com expertise na área de serviços, em conjunto com pesquisadores e pós-graduandos de seus grupos de pesquisa.

Além de relatar experiências bem-sucedidas no empenho de tornar a qualidade um elemento intrínseco da prestação de serviços, este livro tem como objetivo trazer os conceitos, as técnicas e os princípios da Gestão de Serviços para um nível concreto, a partir de casos brasileiros reais.

[Acesse aqui a versão completa deste livro](#)