



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

SETOR DE CIÊNCIA SOCIAIS APLICADAS

Coordenação do Curso Ou Departamento de Ciência e Gestão da Informação

Ficha 2 (variável)

Disciplina: Produtos e serviços de Informação		Código: SIN197					
Natureza: () Obrigatória (X) Optativa		(X) Semestral () Anual () Modular -Máximo 20 alunos					
Pré-requisito: Sem		Co-requisito: Sem		Modalidade: () Presencial () Totalmente EAD (x) CH em EAD: Esta disciplina será ofertada em conformidade à Resolução nº 22/2021-CEPE, no conjunto de medidas de enfrentamento da pandemia de COVID-19 no Brasil			
CH Total: 60							
CH Semanal: 4							
Prática como Componente Curricular (PCC):	Padrão (PD): 60	Laboratório (LB): 0	Campo (CP):	Estágio (ES):	Orientada (OR):	Prática Específica (PE):	Estágio de Formação Pedagógica (EFP):
Atividade Curricular de Extensão (ACE):							
<p>*Situação Remota 100% (20% síncrona e 80% assíncronas).</p> <p>Número de vagas: 20</p> <p>Período de oferta: 20/09/2021 - 23/12/2021</p> <p>Justificativa da oferta</p> <p>Esta disciplina será ofertada a partir de 20/set/2021, conforme 52/21-CEPE, na retomada do calendário acadêmico 2021/1 ainda no conjunto de medidas de enfrentamento da pandemia de COVID-19 no Brasil. Trata-se de uma disciplina de 60h, como oferta planejada para 14 semanas. A semana da SIEPE de 22/11/2021 será contabilizada para integralização da carga horária total da disciplina. Como semana de estudos sem avaliação. A última aula será no dia 17/12/2021 e o exame final no dia 23/12/2021. O planejamento da disciplina em 14 semanas.</p> <p style="text-align: center;">EMENTA</p> <p>Planejamento e projeto de serviços e/ou produtos de informação/comunicação.</p>							

PROGRAMA

1. Geração de Ideias
 - 1.1. Criatividade no desenvolvimento de produtos e serviços
 - 1.2. Produtos e Serviços – Casos Práticos
2. Produto e Serviço
 - 2.1. Conceito de produto e tipos de produtos de informação
 - 2.2. Conceito, características, tipologias e elementos dos serviços
 - 2.3. A gestão de serviços e a importância dos recursos humanos em serviços.
 - 2.4. Expectativas, percepções dos clientes/consumidores e tendências em serviços (e-service)
3. Projeto e Processo de Desenvolvimento de Produtos
 - 3.1. Conceitos e definições sobre processo de desenvolvimento de produto (PDP)
 - 3.2. Ciclo de vida de produtos e serviços
 - 3.3. Metodologia prescritiva ou sequencial x engenharia simultânea
4. Modelo Unificado do PDP
 - 4.1. Modelo de referência do PDP
 - 4.2. Fases de um PDP: Pré-desenvolvimento/Desenvolvimento / Pós-desenvolvimento
 - 4.3. Pré-desenvolvimento: Planejamento estratégico e planejamento do projeto
 - 4.4. EAP - Estrutura Analítica do Projeto - escopo do projeto / escopo do produto
 - 4.5. Plano de gerenciamento do projeto
5. Planejamento de Projeto de Produtos Informacionais I
 - 5.1. Projeto informacional
 - 5.2. Projeto conceitual
 - 5.3. Projeto detalhado
 - 5.4. Fase Pós-Desenvolvimento
6. Ferramentas aplicadas ao Desenvolvimento de Produtos
 - 6.1. Ferramentas Design for X - DFX

- 6.2. Matriz QFD - Casa da Qualidade
- 6.3. TRM - Mapeamento Tecnológico aplicado ao desenvolvimento de produto
7. Outros Aspectos do Produto e Gestão do Desenvolvimento de Novos Produtos
- 7.1. Aspectos ergonômicos e ambientais do desenvolvimento do produto
- 7.2. Gestão do desenvolvimento de novos produtos

OBJETIVO GERAL

Capacitar os alunos para a elaboração e planejamento do projeto de serviço e produto (informacional e conceitual), com detalhamento do escopo, atividades, tempos, entre outros.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Ao final do curso os participantes terão:

- Conhecimento - para reconhecer quais as novas competências exigidas pelo mercado; projetar e planejar novos projetos de serviços ou produtos; desenhar e redigir conteúdo;
- Habilidade - ser capaz de ocupar os espaços existentes e não explorados no campo da informação quer seja impressa ou digital;
- Atitude - despertar para as novas oportunidades de produtos e negócios que surgem na mídia eletrônica com ética profissional no desenvolvimento de projetos empresariais (e-service)

PROCEDIMENTOS DIDÁTICOS

Exposição dialógica de introdução ao conteúdo (síncronas), acompanhada de atividades relacionadas com fazer pesquisa. Leituras reflexivas e debates de ideias durante as aulas síncronas ou por meio do fórum para aulas assíncronas. Trabalhos individuais voltados ao fazer pesquisa.

Serão utilizados como recursos de ensino: computador, recursos audiovisuais, ferramentas de comunicação na Internet, UFPR Virtual, Conferência Web da RNP, Microsoft 365 e outros que serão agregados à especificidade da aula.

Em atendimento à Resolução 72/10-CEPE, serão observados os seguintes aspectos:

- Sistema de comunicação: Plataforma UFPR Virtual: www.ufprvirtual.ufpr.br.
- Modelo de tutoria a distância e presencial: a tutoria será realizada pelo professor da disciplina, quem é o responsável por acompanhar todas as atividades, presenciais ou à distância, estabelecer prazos para sua realização, avaliar e fornecer feedback dos estudantes.
- Material didático específico: o material didático será elaborado observando utilização de linguagem dialógica, apresentação e formato próprios para o ensino à distância (Guia Didático) e estará disponível no ambiente virtual da disciplina. O material para o estudo individual compreenderá textos complementares para leitura, estudos de caso, e recursos multimídia (sites web, imagens, audiovisuais, etc.), buscando englobar técnicas diversas de ensino-aprendizagem para atender a diferentes perfis de alunos.
- Infraestrutura de suporte tecnológico, científico e instrumental à disciplina: UFPR Virtual, bases de dados científicas abertas (Revistas, repositórios, periódicos da área) e privadas disponibilizadas por meio do Portal de Periódicos da CAPES
- Previsão de período de ambientação dos recursos tecnológicos a serem utilizados pelos discentes: O professor da disciplina se coloca à disposição daqueles alunos que tenham alguma dificuldade para o uso do Ambiente Virtual de Aprendizagem.
- Identificação do controle de frequência das atividades: Para aprovação na disciplina é preciso, antes da avaliação final, ter 75% de frequência. O controle de frequência será apontado a partir dos logs de acesso a plataforma e da entrega das atividades propostas para todas as aulas assíncronas e síncronas, sua não realização no prazo de 48 horas é considerada falta. As avaliações serão individuais e/ou em grupo.

A oferta da disciplina em período especial na modalidade de ensino remoto emergencial foi aprovada conforme a Resolução 59/2020 CEPE devido à suspensão do calendário acadêmico pela Resolução Nº 42/2020-CEPE e é justificada porque visa atender às medidas de enfrentamento da pandemia de COVID-19 no Brasil. Dessa forma, cumpre-se o objetivo de estimular o aluno no processo de aprendizagem, na busca de novas estratégias de ensino que atendam aos problemas detectados em função do contexto atual.

FORMAS DE AVALIAÇÃO

Haverá uma avaliação individual do conteúdo apresentado nas aulas e um trabalho em equipe construído em sala que constará de um PROJETO DE PRODUTO OU SERVIÇO DE INFORMAÇÃO.

Para a pontuação da disciplina serão consideradas as atividades propostas no (A), ou outro indicado, e/ou passadas em sala de aula, para realização em momentos não presenciais, valendo 20 pontos. Composto a nota uma prova (P) valendo 20 pontos e o trabalho em grupo (T). Desta forma, o cálculo da nota final está apresentado a seguir: Nota Final = A (20) + P(20) + T (60)

A aprovação na disciplina ocorrerá conforme a Resolução nº 37/97-CEPE.

• Caso o aluno não atinja a média de 40 (quarenta) pontos, estará automaticamente reprovado; se atingir ou ultrapassar 70 (setenta) pontos estará automaticamente aprovado, desde que não tenha sido reprovado por faltas. Caso sua média seja igual ou superior a 70 (setenta) pontos, o aluno deverá fazer uma prova de exame final e atingir, com a média entre a nota da prova final e a média das provas bimestrais, pontuação igual ou superior a 50 (cinquenta) pontos, com o que será considerado aprovado, desde que não tenha sido reprovado por faltas.

• A frequência será apurada pela realização das atividades proposta para todas as aulas. Se o aluno não cumprir com, pelo menos, 75% da carga horária da disciplina, estará reprovado, independentemente da sua média computada a partir das notas bimestrais e da prova final.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA (mínimo 03 títulos)

1. AKKARI, A. C. S.; CARPI, J. R. Desenvolvimento de produto. - Londrina: Editora Distribuidora Educacional S.A., 2019. https://www.academia.edu/40849823/Desenvolvimento_de_Produto.
2. FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. Administração de Serviços. São Paulo: Bookman, 2010. https://www.academia.edu/40714982/ADMINISTRA%C3%87%C3%83O_DE_SERVI%C3%87OS_Operar%C3%A7%C3%B5es_estrat%C3%A9gia_e_tecnologia_da_informa%C3%A7%C3%A3o_SEXTA_EDI%C3%87%C3%83O_Inclui_CD_ROM_e_aula_download
3. RABELLO, R. Produtos e serviços de informação: estudos de usos e usabilidades. / Rodrigo Rabello e Beatriz Coelho Caiado. - Brasília/DF: Ibiect, 2014. 212 p.; 23 cm. II. [Acesso](http://ivroaberto.ibiect.br/bitstream/11058/1/ivro%20Produtos%20e%20Servi%C3%A7os%20de%20informa%C3%A7%C3%A3o.pdf) <http://ivroaberto.ibiect.br/bitstream/11058/1/ivro%20Produtos%20e%20Servi%C3%A7os%20de%20informa%C3%A7%C3%A3o.pdf>
4. ROZENFELD, Henrique; FORCELLINI, Fernando Antônio; AMARAL, Daniel Capaldozet al. Gestão de desenvolvimento de produtos: uma referência para a melhoria do processo. [S.l.: s.n.], 2006. Disponível em Minha Biblioteca

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR (mínimo 05 títulos)

1. Santos, L. (2018). Model of Open Scientific Information Management in Events. International Journal for Innovation Education and Research, 6(3), 69-82. Retrieved from <http://www.ijer.net/ijer/article/view/985>.
2. JOHNSON STEVE. De onde vêm as boas ideias. Rio de Janeiro: Zahar, c2011. 259 p. Disponível em: <https://novo.unihorizontes.br/wp-content/uploads/2019/07/De-onde-vem-as-boas-ideias-Steven-Johnson.pdf>
3. GREFFE, X. A economia artisticamente criativa: arte, mercado, sociedade. São Paulo: Iluminuras: Itaú Cultural, 2015. https://www.amazon.com.br/Economia-Artisticamente-Criativa-mercado-sociedade-ebook/dp/B01C9W7PA/ref=sr_1_10?__mk_pt_BR=%C3%85%9C%85%9C%85%BD%9C%95%9C%91&keywords=criatividade&qid=1602116698&refinements=p_36%3A5560478011&mid=5308308011&tag=amazon-10
4. BAXTER, M. Projeto de produto: guia prático para o design de novos produtos. Tradução: Itiro Iida. 1ª. Ed. Ver. São Paulo: Edgard Blucher, 2000. https://www.academia.edu/8458186/Projeto_de_Produto_Guia_pratico_para_o_design_de_novos_produtos_Mike_Baxter_compartilhandoesign_wordpress.com
5. SANTOS, Livia Regina Nogueira dos. Gestão da informação científica aberta: um estudo aplicado a vídeo científico em eventos. 2017. 129 f. Dissertação (mestrado) - Universidade Federal do Paraná, Setor de Ciências Sociais Aplicadas, Programa de Pós-Graduação em Ciência, Gestão e Tecnologia da Informação. Defesa: Curitiba, 22/02/2017. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1884/47494>. Acesso em: 15 ago. 2018.

Obs.: De acordo com as necessidades de estudo serão passadas outras referências/textos/links/vídeos/áudios e/ou participação em webconferências para possibilitar suporte ao processo de aprendizagem e realização das atividades propostas

CRONOGRAMA

Para o regime ERE; variável de 4(quatro)ou 5(cinco) aulas por semana, sendo Assíncronas (80%) ou Síncronas (20%). Turma única.

SEMANA	DIA	HORÁRIO	ATIVIDADES	A	S	Total
I	22/09/2021	07h30-09h30	Apresentação da disciplina (FICHA 2)		2	4
	24/09/2021	10h30-12h30	Geração de ideias	2		
II	29/09/2021	07h30-09h30	Design thinking	2		5
	01/10/2021	10h30-12h30	Apresentação do cliente e suas necessidades	1	2	

		14h30-15h30			
III	06/10/2021	07h30-09h30	Fase empatia e definições	2	4
	08/10/2021	10h30-12h30	Serviços de informação e suas características	2	
IV	13/10/2021	07h30-09h30	Serviços de informação e suas características	2	5
	15/10/2021	10h30-12h30	Produtos de informação	3	
V	20/10/2021	07h30-09h30	Produtos de informação	2	4
	22/10/2021	10h30-12h30 14h30-15h30	Projeto informacional de produto	2	
VI	27/10/2021	07h30-09h30	Avaliação de Conhecimentos	2	5
	29/10/2021	10h30-12h30 14h30-15h30	Projeto Informacional	1	2
VII	03/11/2021	07h30-09h30	Instrumento de Coleta de dados sobre Cliente do Cliente	2	5
	05/11/2021	10h30-12h30 14h30-15h30	Pesquisa de campo	3	
VIII	10/11/2021	07h30-09h30	Tratamento e análise da coleta	2	5
	12/11/2021	10h30-12h30 14h30-15h30	Casa da Qualidade: modelo de aplicação de QFD	1	2
IX	17/11/2021	07h30-09h30	Desenvolvimento integrado do produto	2	5
	19/11/2021	10h30-12h30 14h30-15h30	Projeto Conceitual	3	
X	24/11/2021	07h30-09h30	Ferramentas aplicadas ao desenvolvimento de produto e Mapeamento tecnológico	2	5
	26/11/2021	10h30-12h30 14h30-15h30	Projeto Detalhado	3	
XI	01/12/2021	07h30-09h30	Outros aspectos e a gestão do desenvolvimento de novos produtos	2	5
	03/12/2021	10h30-12h30 14h30-15h30	Projeto e processo de desenvolvimento de produto	3	
XII	08/12/2021	07h30-09h30	Processo e desenvolvimento de produto.	2	4
	10/12/2021	10h30-12h30	Projeto final	2	
XIII	15/12/2021	07h30-09h30	Seminário de apresentação		2 4
	17/12/2021	10h30-12h30	Seminário de apresentação		2
XIV	EXAME FINAL DIA 23/12/2021 carga de 2 horas assíncronas TOTAL DE HORAS			48	12 60

Professor da Disciplina: Maria do Carmo Duarte Freitas, Dra. Enga.

Assinatura: (comentário inserido por José M. P. Cestari: a Profa. Maria do Carmo está em férias e, conforme combinado, irá assinar posteriormente)

Coordenação do Curso: Denise Fukumi Tsunoda, Dra.

Assinatura:

Chefe de Departamento: José Marcelo Almeida Prado Cestari, Dr.

Assinatura:



Documento assinado eletronicamente por **JOSE MARCELO ALMEIDA PRADO CESTARI, CHEFE DO DEPARTAMENTO DE CIENCIA E GESTAO DA INFORMACAO - SA**, em 03/09/2021, às 09:58, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARIA DO CARMO DUARTE FREITAS, PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR**, em 10/09/2021, às 12:37, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida [aqui](#) informando o código verificador **3748703** e o código CRC **F14AB680**.

