

**PLANO DE ENSINO**  
**Ficha nº 2**

---

Disciplina: Serviços de Informação

Código: SIN 010

Departamento ministrante: Ciência e Gestão da Informação

Curso: Gestão da Informação

Válido para o ano de: 2004

( x ) 1º semestre      ( ) 2º semestre

Carga horária semanal: 3 horas

Créditos: 03

Aulas: 3 teóricas                      práticas

estágio

Total: 45 horas

Turma(s): A

Horário(s): Sexta-feira - 9:30 – 12:30

Pré-requisitos: não tem

Co-requisitos: não tem

Nome do Professor responsável: Profa. Patrícia Zeni Marchiori

**EMENTA:**

Tipologia, estruturação e aspectos gerenciais de serviços de informação centrados no usuário/cliente

**PROGRAMA (ITENS DE CADA UNIDADE DIDÁTICA):**

- Os serviços na economia
- Produtos e serviços: conceitos e características
- Mercados e usuários de serviços e produtos de informação
- Tipos de serviços/produtos de informação
- Custo, preço e valor de serviços/produtos de informação
- Parâmetros qualidade e de avaliação de serviços/produtos de informação
- Marketing e serviços de informação

**OBJETIVOS (COMPETÊNCIAS DO ALUNO):**

**GERAL**

Identificar, analisar e planejar serviços de informação, tendo em vista a abordagem qualitativa e voltada para o cliente/usuário de informação. Explorar as possibilidades de administrar e estabelecer estratégias de *marketing* e avaliação de serviços de informação.

**ESPECÍFICOS:**

Estabelecer distinções sobre as abordagens relativas a serviços em geral e serviços de informação em particular

Discutir e definir uma minuta de projeto para a criação/implementação de um serviço de informação

Inter-relacionar as condições de contexto (mercado), usuários/clientes, problemática de informação a ser discutida, parâmetros de qualidade e avaliação e o composto de marketing necessários para a proposição de serviços de informação com valor agregado.

**PROCEDIMENTOS DIDÁTICOS:**

discussões e dinâmicas em sala de aula, leitura de textos, visitas (organizações e sites na Internet), elaboração de relatório de visita, projeto.

**FORMAS DE AVALIAÇÃO:**

Exercícios em classe e extra-classe, uma prova escrita, projeto

**BIBLIOGRAFIA BÁSICA** (incluir "Livro Básico" da disciplina):

GIANESI, Irineu G. N.; CORRÊA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços** : operações para a satisfação do cliente. São Paulo : Atlas, 1994. 233 p.

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços, marketing e gestão**. São Paulo : Saraiva, 2001. 416 p.

WEITZEN, H. Skip. **O Poder da Informação** : como transformar a informação que você domina em um negócio lucrativo. São Paulo : Makron, McGraw-Hill, 1991. 243 p.

**BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR:**

BALMISA, V. G. Marketing tools for information services in corporations : a new age for users/customers excellent service. **International Forum on Information and Documentation**. v. 22, n. 4, 1997, p. 15-19.

DHOLAKIA, Nikhilesh; MUNFORD, Norbert; DHOLAKIA, Ruby Roy. Novos serviços de informação e comunicação : um quadro de referência estratégico. **Ciência da Informação**, v. 23, n. 3, p. 235-242, ser./dez.. 1997.

GONÇALVES, David. **Serviços** : os primeiro passos para o sucesso. Florianópolis : Sebrae/SC, 1996. 149 p.

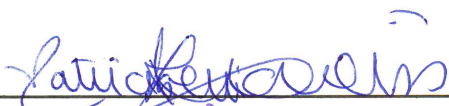
McGEE, James, PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação**. Rio de Janeiro : Campus, 1994. (Série Gerenciamento da Informação)

ROBERTS, Stephen A. (ed.) **Costing and the economics of library and information services**. London : Aslib, c.1984. 349 p.

SHAPIRO, Carl, VARIAN, Hal R. **A Economia da informação** : como os princípios econômicos se aplicam à era da Internet. Rio de Janeiro : Campus, 1999. 397 p.

**Assinaturas:**

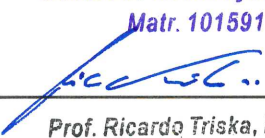
Professor responsável:

  
\_\_\_\_\_  
Patricia Zeni Marchiori

Coordenador do Curso:

  
\_\_\_\_\_  
Prof.<sup>a</sup> Ligia Leindorf Bartz Kraemer  
Coordenadora do Curso de  
Gestão da Informação - UFPR  
Matr. 101591

Chefe do Departamento:

  
\_\_\_\_\_  
Prof. Ricardo Triska, Dr. Eng.  
Chefe do Departamento de Ciência e  
Gestão da Informação - UFPR  
Matr. 129011