



PLANO DE ENSINO  
Ficha nº 2



Disciplina: **SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO**

Código: **SIND10**

Departamento ministrante: **Ciência e Gestão da Informação**

Curso: **Gestão da Informação**

Válido para o ano de: 2010

( X ) 1º semestre

( ) 2º semestre

Carga horária semanal: 03 horas

Créditos: 03

Aulas: 45 teóricas

Total: 45 horas

Turma(s): A

Horário(s): 4ª feira – 07:30 às 10:30

Pré-requisitos: não tem

Co-requisitos: não tem

Nome do Professor responsável: **Marcos Antonio TEDESCHI** e-mail: [ted@ufpr.br](mailto:ted@ufpr.br)

Para envio de trabalho e-mail: [tedeschi.marcos@ibest.com.br](mailto:tedeschi.marcos@ibest.com.br)

**EMENTA:**

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

**Programa (itens de cada unidade didática):**

1. Conceitos, definições, modelos e aplicações de serviços
2. Marketing em serviços
3. Processos de escolha e de compra em serviços
4. Valor e preços em serviços
5. Serviços e informação

**Objetivos (competências do aluno):**

1. Compreender serviços e serviços de informação.
2. Conhecer marketing de serviços.
3. Conhecer a complexidade da determinação de valor de serviços

**Procedimentos didáticos:**

- Aulas teórico-expositivas e debates em relação aos aspectos teóricos.
- Leitura e crítica de textos e sítios da Internet.
- Trabalhos de pesquisa e leitura extra-classe.

**Formas de avaliação:**

Média aritmética de duas avaliações. Obrigatório mínimo de 75% de freqüência às aulas.

**Bibliografia básica:**

1. RAZZOLINI Fº, Edelvino. **Gerencia de Serviços para gestão comercial no marketing** – um enfoque prático. Curitiba: IBPEX, 2010.
2. RAZZOLINI Fº, Edelvino. **Gerencia de Produtos para gestão comercial no marketing** – um enfoque prático. Curitiba: IBPEX, 2010.
3. TORRES, Cláudio. **A Bíblia do marketing digital**. São Paulo: Novatec Editora, 2009.
4. OLIVEIRA, Sérgio Luis Ignácio de. **Desmistificando o marketing**. São Paulo: Novatec Editora, 2007.

**Bibliografia complementar:**

- [1] LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços, marketing e gestão**. Com casos na Internet. São Paulo: Saraiva, 2004.
- [2] GIANESI, Irineu G. N.; CORRÊA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços : operações para a satisfação do cliente**. São Paulo : Atlas, 1994.
- [3] TSCHOHL, John. **e-service**. Devore ou seja devorado. São Paulo : Makron, 2001.

**Assinatura:**

Prof. Dr. Marcos Antônio Tedeschi  
Depto. de ~~Informação - UFPR~~  
Matr. 200.302

Professor responsável:

*[Handwritten Signature]*  
Marcos Antonio Tedeschi, Dr.

Prof. Dr. Edelvino Razzolini Filho

Coordenador do Curso:

Coordenador do Curso de  
Gestão da Informação - UFPR  
Matrícula 200.114

*[Handwritten Signature]*  
Edelvino Razzolini Filho, Dr.

Chefe do Departamento:

*[Handwritten Signature]*  
Mauro José Belli, Dr.

Prof. Dr. Mauro José Belli  
Chefe do Departamento de Ciência e  
Gestão da Informação - UFPR  
Matr. 120294

Prof. Dr. Marcos Antônio Tedeschi  
Depto. de Ciência e Gestão da Informação - UFPR  
Matrícula 200.302