



FICHA Nº 2 (variável)

Disciplina: Produtos e Serviços de Informação (PSI)		Código: SIN197	
Natureza: (X) obrigatória () optativa		Semestral (X) Anual () Modular ()	
Pré-requisito:		Co-requisito:	
Modalidade: (X) Presencial () EaD (X) 20% EaD			
C.H. Semestral / Anual / Modular Total: 60			
C.H. Semanal (Conforme Resolução 15/10-CEPE): Padrão: 60 Laboratório: 00 Campo: 00 Estágio: 00 Orientação: 00			
EMENTA (Unidades Didáticas) Planejamento e projeto de serviços e/ou produtos de informação/comunicação.			
PROGRAMA (itens de cada unidade didática) 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. Gestão do Processo de Desenvolvimento de Produtos → <i>unidade realizada parcialmente à distância 4 horas</i> , com <i>leitura de materiais postados no AVA, em links sugeridos e participação em atividade colaborativa.</i> 3.1. Planejamento operacional de produtos e serviços 3.2. Importância, papel, características e tipos de PDP 3.3. Escopo, gestão, arranjos organizacionais e fatores de gestão 4. Modelo Unificado do PDP → <i>unidade realizada parcialmente à distância 4 horas</i> , com <i>leitura de materiais postados no AVA, em links sugeridos e participação em atividade colaborativa.</i> 4.1. Visão geral do modelo 4.2. Definição de papéis das pessoas envolvidas 4.3. Fases de um projeto de um produto 4.4. Indicadores e Gestão do conhecimento em PDP 5. Planejamento de Projeto de Produtos Informativos → <i>unidade realizada parcialmente à distância 4 horas</i> , com <i>leitura de materiais postados no AVA, em links sugeridos e participação em atividade colaborativa.</i> 5.1. Projeto informativo 5.2. Projeto conceitual 5.3. Projeto detalhado 5.4. Análise do ciclo de vida do produto			
OBJETIVO GERAL Capacitar os alunos para a elaboração e planejamento do projeto de serviço e produto (informativo e conceitual), com detalhamento do escopo, atividades, tempos, entre outros. Ao final do curso os participantes terão: <u>Conhecimento</u> – para gerenciar e desenvolver novos produtos e serviços informativos. <u>Habilidade</u> – para ingressar no mercado e crescer na vida profissional; ser capaz de ocupar os espaços existentes e não explorados no campo da informação quer seja impressa ou digital; <u>Atitude</u> – despertar para as novas oportunidades de produtos e negócios que surgem na mídia eletrônica com ética profissional no desenvolvimento de projetos empresariais (e-service). <u>Competência</u> – reconhecer quais as novas competências exigidas pelo mercado; projetar e planejar novos projetos de serviços ou produtos; desenhar e redigir conteúdo.			

PROCEDIMENTOS DIDÁTICOS

As aulas serão expositivas interativas para troca de conhecimentos entre os pares, sendo que eventualmente poderá ocorrer uma aula a distância ou de pesquisa em campo com carga não superior a 20% da disciplina. Uso do laboratório de informática para pesquisa e desenvolvimento de projeto, avaliações individuais.

Material de apoio - O material de apoio para o estudo individual constará de exercícios, atividades e textos complementares combinados com outros recursos multimeios (reportagens de jornais, artigos, Internet, TV, vídeo.), de forma que favoreça as diferenças individuais e condições espaço-temporal do aluno.

Recursos: Serão utilizados como recursos de ensino: quadro-branco, transparências, projetor multimídia, computador, FILMES, software específico, páginas WEB, ferramentas de comunicação na Internet – MOODLE e outros que serão agregados à especificidade de conteúdo, como plantas, mapas, cópias de projetos, etc.

JUSTIFICATIVA PARA OFERTA PARCIALMENTE A DISTÂNCIA

Justifica-se pelo exposto na Portaria nº 4.059, do Ministério da Educação, de 10 de dezembro de 2004, que trata da oferta de disciplinas integrantes do currículo dos cursos superiores reconhecidos na modalidade semipresencial;

Justifica-se pelo exposto na Resolução nº 83/08-CEPE, de 12 de dezembro de 2008, que aprova as normas básicas da atividade acadêmica dos Cursos de Graduação na modalidade de Educação a Distância da Universidade Federal do Paraná;

Justifica-se pelo exposto na Resolução nº 72/10-CEPE, que regulamenta a oferta de disciplinas na modalidade a distância nos cursos de graduação e educação profissional e tecnológica presenciais da Universidade Federal do Paraná;

A oferta da disciplina parcialmente a distância justifica-se pelas características do conteúdo o qual permite a inserção de metodologias de ensino não presencial. Além disso, a própria característica do curso de Gestão da Informação pressupõe que os alunos sejam capacitados ao uso de modernas tecnologias de Gestão do Conhecimento. Ou seja, justifica-se a oferta pela possibilidade de proporcionar aos alunos a utilização de novas ferramentas de Gestão do Conhecimento, entre outros aspectos.

FORMAS DE AVALIAÇÃO

Atividade Individual/grupo: nas aulas serão propostas atividades na forma de exercícios práticos simulados ou investigação de situações reais (casos) que ilustrem os conceitos abordados e discutidos em aula. Estudos dirigidos com material atual da mídia escrita (jornais e revistas) e Internet.

Haverá 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 ambiente Moodle (A), ou outro indicado, e/ ou passadas em sala de aula, para realização em momentos não presenciais, compondo a nota dos trabalhos e uma prova (P) valendo 100 (cem) pontos cada uma; e trabalhos valendo 100(cem) pontos no total (T). Desta forma, o cálculo da nota final está apresentado a seguir:

$$Nota = \frac{A + P + T}{3}$$

A frequência nos momentos presenciais nesta etapa será computada na frequência geral da disciplina; a frequência nos momentos não presenciais será computada pela entrega do material e/ ou participação, conforme o caso, lembrando que no total da disciplina a quantidade de faltas não pode superar 25% das aulas, e que as faltas são cumulativas àquelas já lançadas nas etapas anteriores.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA (3 TÍTULOS):

1. ROZENFELD, H et al. **Gestão de desenvolvimento de produtos: uma referência para a melhoria do processo**. São Paulo: Saraiva 2006.
2. FITZSIMMONS, J.A., FITZSIMMONS, M.J. **Administração de Serviços**. São Paulo: Bookmam, 2005.
3. MORETTI, V.V. **Processo de desenvolvimento de produto aplicado a produto de informação**. Curitiba: Trabalho de Conclusão de Curso DECIGI/UFPR, 2010 (disponível MOODLE).

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR (2 TÍTULOS):

1. JOHNSON STEVE. **De onde vêm as boas ideias**. Rio de Janeiro: Zahar, c2011. 259 p
2. ACADEMIA PEARSON. **Criatividade e Inovação**, são Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.
3. BAXTER, M. **Projeto de produto: guia prático para o design de novos produtos**. Tradução: Itiro Iida. 1ª. Ed. Ver. São Paulo: Edgard Blucher, 2000.

Curitiba, 23 de fevereiro de 2017.

Professor da Disciplina: Maria do Carmo Duarte Freitas

Assinatura:

Coordenação do Curso: Rodrigo Eduardo Botelho-Francisco

Assinatura:

Chefe de Departamento: Sandra de Fátima Santos

Assinatura:

SIN-197

Produtos e Serviços de Informação (PSI)

Guia Didático

I. Dados de Identificação

- a) **Curso:** Gestão da Informação
- b) **Coordenador do curso:** Rodrigo Eduardo Botelho Francisco
- c) **Ano:** 2017
- d) **Disciplina:** SIN 197 – Produtos e Serviços de Informação (PSI)
- e) **Carga Horária:** 60h
- f) **Caráter:** Obrigatória
- g) **Endereço do Ambiente Virtual:** <http://www.decigi.ufpr.br/moodle>
- h) **Estrutura da disciplina:** a disciplina será ofertada de forma semipresencial, tendo atividades, aplicações e discussões no AVA. Apenas 20% da disciplina são na modalidade à distância e nestes, NÃO estão incluídas: as avaliações individuais que serão realizadas presencialmente e as atividades propostas para sala de aula.
- i) **Atividades colaborativas:** estarão disponíveis, conforme atividades propostas em cronograma.
- j) **Duração:** 15 semanas (Início: 22/02/2017 – Término: 14/06/2017)
- k) **Professora responsável pela disciplina:** Profa. Maria do Carmo D. Freitas (mcf@ufpr.br)

II. Tópicos (da Ficha 2)

- 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. Gestão do Processo de Desenvolvimento de Produtos
 - 3.1. Planejamento operacional de produtos e serviços
 - 3.2. Importância, papel, características e tipos de PDP
 - 3.3. Escopo, gestão, arranjos organizacionais e fatores de gestão
- 4. Modelo Unificado do PDP
 - 4.1. Visão geral do modelo

Profª. Dra. Maria do Carmo Duarte Freitas

- 4.2. Definição de papéis das pessoas envolvidas
 - 4.3. Fases de um projeto de um produto
 - 4.4. Indicadores e Gestão do conhecimento em PDP
 5. Planejamento de Projeto de Produtos Informacionais
 - 5.1. Projeto informacional
 - 5.2. Projeto conceitual
 - 5.3. Projeto detalhado
- Análise do ciclo de vida do produto

(*) unidades 3, 4 e 5 realizada parcialmente à distância (4 horas), com leitura de materiais postados no AVA, em links sugeridos e participação em atividade colaborativa.

III. Referências (da Ficha 2)

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

1. ROZENFELD, H et al. **Gestão de desenvolvimento de produtos**: uma referência para a melhoria do processo. São Paulo: Saraiva 2006.
2. FITZSIMMONS, J.A., FITZSIMMONS, M.J. Administração de Serviços. São Paulo: Bookman, 2005.
3. MORETTI, V.V. **Processo de desenvolvimento de produto aplicado a produto de informação**. Curitiba: Trabalho de Conclusão de Curso DECIG/UFPR, 2010 (disponível MOODLE).

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

1. JOHNSON STEVE. **De onde vêm as boas ideias**. Rio de Janeiro: Zahar, c2011. 259 p
2. ACADEMIA PEARSON. **Criatividade e Inovação**, são Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.
3. BAXTER, M. **Projeto de produto**: guia prático para o design de novos produtos. Tradução: Itiro Iida. ed. rev. São Paulo: Edgard Blücher, 2000.

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

IV. Avaliação (da Ficha 2)

Para a pontuação da disciplina serão consideradas as atividades propostas no ambiente Moodle (A) valendo 100(cem), ou outro indicado, e/ ou passadas em sala de aula, para realização em momentos não presenciais, compondo a nota dos trabalhos e uma prova (P) valendo 100 (cem) pontos cada uma; e trabalhos valendo 100(cem) pontos no total (T). Desta forma, o cálculo da nota final está apresentado a seguir:

$$Nota = \frac{A + P + T}{3}$$

A frequência nos momentos presenciais nesta etapa será computada na frequência geral da disciplina; a frequência nos momentos não presenciais será computada pela entrega do material e/ ou participação, conforme o caso, lembrando que no total da disciplina a quantidade de faltas não pode superar 25% das aulas, e que as faltas são cumulativas àquelas já lançadas nas etapas anteriores.

V. Programa

ATENÇÃO – *poste as atividades no link de tarefa correspondente à sua equipe quando houver diferenciação, e, sempre que o texto não for seu, não esqueça de citar as fontes de consulta. Não citar fontes será considerado plágio e anula a tarefa.*

A seguir estão relacionadas as datas previstas para realização das atividades e os tópicos de estudo.

Se houver alterações nas datas e/ ou nos conteúdos e/ ou nos exercícios, o novo planejamento será colocado no ambiente Moodle. Não serão aceitos trabalhos atrasados/ fora de datas/ por e-mail, somente aqueles entregues no link correspondente do ambiente.

A interação nos momentos não presenciais será realizada por meio do ambiente Moodle, já apresentado aos alunos na primeira semana de aulas. Dúvidas podem ser sanadas nos momentos presenciais ou no gabinete do professor.

As atividades possuem datas para entrega, o prazo é superior ao necessário. Porém, você deverá realizar o planejamento de estudos, pois se você deixar para o último momento as atividades irão acumular-se.

Você poderá utilizar os laboratórios do Setor para realizar as atividades, ou seu próprio equipamento por meio da rede Wi-fi.

Todas as tarefas previstas geram nota em escala de 0-100. A média das notas das tarefas corresponderá a 1/3 da média da disciplina, sendo os restantes resultantes da nota 0-100 obtida nas provas a ser realizadas conforme cronograma.

Nos momentos não presenciais a presença será computada pela entrega de trabalhos de pesquisa e reflexão que correspondem à atividade prevista para aquela aula. Não entregar o trabalho, portanto, além de não pontuar gera 2 faltas (correspondente ao previsto de 2 aulas por encontro). Nos momentos presenciais a presença será computada por lista de assinaturas passada em sala ou chamada oral.

Todas as aulas têm uma tarefa prevista a ser realizada, incluindo-se as presenciais. Há muitas leituras a realizar para complemento dos conteúdos discutidos em sala para aqueles que realmente querem aprender. Planeje seus estudos. **Idealmente, realize as leituras dos materiais antes das aulas presenciais e aproveite-as para evoluir seu pensamento e sanar dúvidas.**

Bons estudos a todos.

Legenda para as atividades listadas no cronograma que segue:

[P] Atividade Presencial (sala de aula)

[A] Exercício/atividade individual (AVA Moodle do DECIGI)

[C] Atividade colaborativa discussão (AVA Moodle do DECIGI)

[L] Leitura (artigos, sites da internet, outros)

[E] Atividade em Equipe (Projeto Final)

Data	Assuntos - 2017	Estratégia
FEVEREIRO		
22	Apresentação da disciplina Projetos 2016 – Gibi e Jogo de Tabuleiro	1 – Expositiva
24	Criatividade	2 – [P1]
MARÇO		
1	Recesso Carnaval	---
3	Atividade individual (Moodle): Livro "De onde vem as boas ideias" e Filme "UbatubaSat"	3 – [A1]
8	Inovação, criatividade e geração de ideias no desenvolvimento de produtos.	4 – Expositiva [P2]
10	Serviços de informação e suas características Livro: Administração de Serviços (Cap. 1, 2 e 3)	5 – [L][A2]
15	Produto e a Estratégia da Empresa – Debate com clientes para produtos (Notícias)	6 – [L][A3]
17	Ideia e concepção de produtos - Tipos de produtos de informação (Artigo)	7 – [L][E1]

22	Qua	Pesquisa e definição de produtos e usuário a desenvolver	8 – Expositiva [E2]
24	Sex	Validação do instrumento entre os pares – confecção da pesquisa.	9 – [E3]
29	Qua	Importância da Gestão do Processo de Desenvolvimento de Produtos Escopo do Projeto X Escopo do Produto / Livro: Gestão de Desenvolvimento de Produtos (Cap. 1)	10 – [L][A4] [E4]
31	Sex	QFD – Instrumento de Pesquisa sobre necessidade de mercado do cliente	11 – [E5]
ABRIL			
5	Qua	Pesquisa e Prática de campo para definição do produto de informação	12 – Livre [E6]
7	Sex	Projeto Informacional – instrumento, estratégia Exercício de Escopo Projeto x Produto	13 – [E7]
12	Qua	Modelo Unificado do PDP / Livro: Gestão de Desenvolvimento de Produtos (Cap. 2 e 3)	14 – [L][A5]
14	Sex	Feriado - Paixão de Cristo	---
19	Qua	Avaliação da disciplina	15 – Presencial
21	Sex	Feriado - Tiradentes	---
26	Qua	Planejamento Estratégico de PDP / Livro: Gestão de Desenvolvimento de Produtos (Cap. 4 e 5)	16 – [L][A6] [C1]
28	Sex	Projeto Informacional – Documento em Laboratório / Livro: Gestão de Desenvolvimento de Produtos (Cap. 6)	17 – Proj/Lab [L][A7] [E8]
MAIO			
3	Qua	Projeto Informacional – Documento em Laboratório	18 – Proj/Lab [E9]
5	Sex	QFD - Atividade de Ideação (exercício) – Entrega: Projeto Informacional	19 – Proj/Lab [E10]
10	Qua	Projeto Conceitual / Livro: Gestão de Desenvolvimento de Produtos (Cap. 7)	20 – [L][A8]
12	Sex	Orientação em equipe do Projeto	21 – [E11]
17	Qua	Projeto Detalhado / Livro: Gestão de Desenvolvimento de Produtos (Cap. 8)	22 – [L][A9]
19	Sex	Análise do ciclo de vida do produto Dinâmica dos barcos	23 – Expositiva [P3]
24	Qua	Orientação em equipe do Projeto	24 – [E12]
26	Sex	Orientação em equipe do Projeto	25 – [E13]
31	Qua	Indicadores e Gestão do Conhecimento em PDP	26 – Expositiva [C2][E14]

JUNHO		
2	Sex	Orientação em equipe do Projeto
7	Qua	Orientação – Entrega Projeto Final
9	Sex	Seminário de Apresentação e Fechamento
14	Qua	Seminário de Apresentação e Fechamento
		Serviços de Informação e suas características
		Livro: Administração de Serviços (Cap. 1, 2 e 3)

(* JUNHO – 15 (CORPUS CHRISTI) 2406 - ÚLTIMO DIA LETIVO 15 SEMANAS

(**) A data do exame final será publicada em edital em função de programação do Departamento ou da conveniência de horários de outros professores. INFORME-SE NO DEPARTAMENTO!

[Pr] [En] Momento Presencial e Atividade em Equipe para Projeto Final 'n' (número sequencial) - será computada frequência pela presença na sala.

[Ln] Atividade de Leitura 'n' (número sequencial) - Não implica em frequência ou avaliação direta, mas constitui situação de aprendizagem a ser cobrada em exercício posterior.

[An] Atividade 'n' (número sequencial), a ser realizada à distância e entregue na plataforma Moodle (ou em outra indicada); eventualmente poderá ser iniciada na sala de aula presencial para desenvolvimento e entrega posterior. A presença será computada pela entrega do exercício, e a nota em função do conteúdo entregue.

[Cn] Atividade colaborativa 'n' (número sequencial) – serão julgados o conteúdo e a participação e em termos de interação. A presença será computada pela participação, e a nota em função do conteúdo postado e das interações realizadas.

VI. Critérios de avaliação

- A tarefa corresponde ao que foi solicitado.
- Se houve opção por realização individual ou em equipe, tarefas executadas em equipes deverão ser mais completas/ profundas do que a as individuais – proporcionalmente ao tamanho da equipe, ou seja, quanto maior a equipe, em termos de número de integrantes, melhor deve ser o trabalho entregue.
- Correção ortográfica, gramatical, coerência do texto, estrutura da apresentação.
- Se foi fornecido ou cobrado o uso de modelo ou norma, sua aplicação correta.
- Para todas as citações deverá haver o registro do autor original, em conformidade com as boas práticas para trabalhos científicos.

- O trabalho/ tarefa deve ser realizado sem plágio. Se for constatado plágio o trabalho será anulado (portanto, cuide-se com as citações). Para referência, vejam: http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/inca/plagio_academico.pdf

EXAME FINAL DA DISCIPLINA – A ser realizado exclusivamente pelos alunos que: a) tiveram frequência igual ou superior a 75% das aulas, incluindo-se as não presenciais; b) tiveram aproveitamento (nota) na disciplina (média das três etapas) igual ou superior a 40 e inferior a 70. Nesta prova será cobrado TODO O CONTEÚDO. Duração do exame: 1h30min.

VII. Generalidades

1. Cabe ao estudante acessar todo o material, tomar posse dos conteúdos, proceder à leitura, estudo e reflexão do material didático disponibilizado pelo professor no ambiente virtual, participação, resolução das atividades, trabalhos, pesquisas e exercícios propostos, com postagem dos resultados na DATA AGENDADA previamente pelo professor.
2. Quando forem diferentes, as atividades devem ser postadas na turma correta, identificadas no ambiente.

O professor está disponível para dúvidas em seu gabinete (2º andar) na parte da manhã exclusivamente nas quintas-feiras, em função de programação de aulas, ou no período da tarde, entre segunda e terça, com agendamento prévio. Para comunicação deve ser utilizado o ambiente Moodle.

Curitiba, 20 de fevereiro de 2017.

Chefia do Departamento:

Profª. Sandra de Fátima Santos

Coordenação do Curso:

Prof. Rodrigo Eduardo Botelho Francisco

Professora da disciplina:

Profª. Maria do Carmo Duarte Freitas