



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
 UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ  
 SETOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
 Coordenação do Curso de Gestão da Informação

**Ficha 2 (variável)**

Disciplina: <b>Produto e Serviço de Informação</b>						Código: <b>SIN197</b>	
Natureza:		<input type="checkbox"/> Semestral		<input type="checkbox"/> Anual		<input checked="" type="checkbox"/> Modular	
<input checked="" type="checkbox"/> Obrigatória		<input type="checkbox"/> Optativa		Vagas: <b>30</b>			
Pré-requisito: <b>Não há</b>		Co-requisito: <b>Não há</b>		Modalidade: <input type="checkbox"/> Presencial <input checked="" type="checkbox"/> Totalmente EAD <input type="checkbox"/> CH em EAD: _____			
CH Total: <b>60</b>	Padrão (PD): <b>15</b>	Laboratório (LB): <b>30</b>	Campo (CP):	Estágio (ES):	Orientada (OR):	Prática Específica (PE):	Estágio de Formação Pedagógica (EFP):
CH Semanal: <b>10</b>							
<b>EMENTA</b>							
Planejamento e projeto de serviços e/ou produtos de informação/comunicação.							
<b>JUSTIFICATIVA PARA OFERTA NA MODALIDADE A DISTÂNCIA</b>							
A oferta da disciplina na modalidade a distância foi aprovada conforme portarias números 280/PROGRAD e 281/PROGRAD e atende à distribuição de 20% da carga horária do curso prevista no Projeto Pedagógico, com base na LDB e Resolução nº 72/10-CEPE, com o objetivo de estimular o aluno no processo de aprendizagem, na busca de novas estratégias de ensino que atendam aos problemas detectados em função das dimensões Contexto, Professor e Aluno.							
A oferta da disciplina em especial, na modalidade ensino remoto emergencial, atende a RESOLUÇÃO Nº 65/2020-CEPE visando atender o contexto das medidas de enfrentamento da pandemia de COVID-19 no Brasil.							

**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 de 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

#### CRONOGRAMA DE ATIVIDADES SÍNCRONAS

Semana	Data	Assuntos	Estratégia
<b>DEZEMBRO 2020</b>			
1	02/12	Quarta <b>Apresentação da Disciplina</b> Exposição de produtos anteriores	[Síncrona 1]
	04/12	Sexta <b>Criatividade e Inovação</b> Atividade Individual Não Presencial (Moodle): <ul style="list-style-type: none"> <li>Filme “UbatubaSat”</li> <li>Livro “De onde vêm as boas ideias”</li> </ul>	[Assíncrona] [L1] [A1]
2	09/12	Quarta Discursiva do UbatubaSAT - Fórum “De onde vêm as boas ideias”	[Assíncrona] [A2]
	11/12	Sexta Apresentação do cliente e suas necessidades	[Síncrona 2] [E1]
3	16/12	Quarta <b>Livro: Administração de Serviços (Cap. 1, 2 e 3)</b> Exercício sobre Serviço – Village Volvo	[Assíncrona] [L2] [A3]
	18/12	Sexta <b>Pesquisa sobre Conceitos</b> <b>Serviços de informação e suas características (web)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Produtos de Informação x Serviços de Informação</li> </ul>	[Assíncrona] [L3] [A4]
<b>Recesso 21/12/2020 a 17/01/2021</b>			
<b>JANEIRO 2021</b>			
4	20/01	Quarta <b>Produtos de informação</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Produto de Informação x Produto Informacional</li> <li>Tipos de produtos de informação</li> </ul> Definição do usuário do produto	[Assíncrona] [L4] [E2]
	22/01	Sexta <b>Projeto e Processo de desenvolvimento de produto (Unid. 1)</b>	[Assíncrona]

			Dicas para elaborar um instrumento de pesquisa <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confeção do instrumento de pesquisa</li> <li>• Criação de case em formato de vídeo (equipe 1 e 2)</li> <li>• <b>Projeto Informacional</b> – orientação ao projeto</li> </ul>	[L5] [E3] [E4]
5	27/01	Quarta	<b>Desenvolvimento integrado do Produto (Unid. 2)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criação de case em formato de vídeo (equipe 3 e 4)</li> <li>• <b>Projeto Informacional</b> – orientação ao projeto</li> </ul>	[Assíncrona] [L6] [E5]
	29/01	Sexta	<b>Planejamento Estratégico e Planejamento de Projeto</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criação de case em formato de vídeo (equipe 3 e 4)</li> <li>• <b>Entrega Projeto Informacional</b></li> </ul>	[Assíncrona] [L7] [E6] <b>Entrega P1</b>
<b>FEVEREIRO 2021</b>				
6	03/02	Quarta	<b>Ferramentas aplicadas ao desenvolvimento de produto (Unid. 3)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criação de case em formato de vídeo (equipe 5 e 6)</li> </ul>	[Síncrona 3] [L8] [E7]
	05/02	Sexta	<b>Projeto Conceitual</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientação ao Projeto</li> </ul>	[Síncrona 4]
7	10/02	Quarta	<b>Casa da Qualidade - Modelo de aplicação de QFD</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega do vídeo Ideia do produto x Serviço de Informação</li> </ul>	[Assíncrona] [L9] [E8]
	12/02	Sexta	<b>Projeto Conceitual</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Entrega do Projeto Conceitual</b></li> </ul>	[Síncrona 5] <b>Entrega P2</b>
x	17/02	Quarta	<b>FERIADO - Quarta-feira de Cinzas</b>	
	19/02	Sexta		
8	24/02	Quarta	<b>Outros Aspectos do produto e a gestão do desenvolvimento de novos produtos (Unid. 4)</b> Criação de case em formato de vídeo (equipe 7 e 8)	[Assíncrona] [L10] [E9]
	26/02	Sexta	<b>Projeto Detalhado</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboração e Orientação ao Projeto Detalhado</li> </ul>	[Síncrona 6]
9	03/03	Quarta	<b>Projeto Detalhado</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega Projeto Detalhado</li> </ul>	[Assíncrona] <b>Entrega P3</b>
	05/03	Sexta	<b>Projeto Final</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboração e Orientação ao Projeto Final</li> </ul>	[Síncrona 7]
<b>MARÇO 2021</b>				
10	10/03	Quarta	<b>Seminários Produtos finais</b>	[Síncrona 8] <b>Entrega PF</b>
	12/03	Sexta	<b>Seminários Produtos finais</b>	[Síncrona 9]
	17/03	Quarta	<b>Exame Final ( 2 horas)</b>	[Síncrona 10]

Encontros síncronos: 9:30 até 12:30

**Objetivo Geral:**

Capacitar os alunos para a elaboração e planejamento do projeto de serviço e produto (informacional e conceitual).

Ao final do curso os participantes terão como **Competência:**

- **Conhecimento** – reconhecer quais as novas competências exigidas pelo mercado; projetar e planejar novos projetos de serviços ou produtos; desenhar e r
- **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 pr

**PROCEDIMENTO DIDÁTICO**

A disciplina poderá ser desenvolvida, de acordo com o tópico, a partir de aulas expositivas; revisão bibliográfica; discussões em grupo; atividades de pesquisa; j e coletivos. Além disso, serão desenvolvidas atividades de pesquisa a partir das quais os alunos serão estimulados a eleger problemas, hipóteses e objetos, que s disciplina.

No Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) Moodle há conteúdos sugeridos (leitura de textos e visualizações de vídeos) e atividades (pesquisas de avaliação, ideal para sua realização.

Ao longo de todo o semestre também será desenvolvido um trabalho de conclusão da disciplina, que consiste num protótipo de **produto ou serviço de informa**

Tanto para o trabalho final, como para as atividades de cada encontro, há uma referência de leitura e atividades no AVA, que devem ser cumpridas por cada estu tópicos abaixo, sobre acompanhamento e avaliação.

Durante o período de realização da disciplina haverá acompanhamento contínuo das atividades pelo professor e, caso disponível, também por um monitor da di desenvolvidas pelas alunas e pelos alunos no AVA.

Como uma estratégia de comunicação, todas as dúvidas deverão ser postadas nos respectivos fóruns, no AVA, de forma que professor e monitor possam compar comunicação de usuário do Moodle.

Quando disponível, a presença de um monitor na disciplina tem como objetivo criar uma estratégia de motivação e acompanhamento direto, de forma a estimula estudante que atua como monitor, de conhecer o universo da docência, bem como para os colegas que são estudantes e que podem usufruir da proximidade e co

Nenhuma observação nos processos de acompanhamento tem como objetivo expor ou punir os envolvidos. Espera-se que as rotinas de avaliação como parte de

**ATIVIDADES NÃO PRESENCIAIS**

**Sistema de Comunicação:** Plataforma Moodle da UFPR, com acesso em [h](#)

**Tutoria:** As atividades no Moodle terão a supervisão dos professores da disciplina (sendo dois grupos, com no máximo 25 estudantes em cada um dos grupos/t do Programa de Pós-graduação em engenharia da Construção Civil (PPGECC). A tutoria prevê a orientação no cumprimento das tarefas estabelecidas para cada disciplina.

**Material didático:** No Moodle está disponível o Guia Didático da disciplina, onde consta o cronograma e orientação detalhada para cada atividade. Além deste (página web interna ao Moodle); arquivos para leitura (e-books ou arquivos do tipo pdf ou links para acesso a artigos em periódicos);

**Suporte técnico:** Eventuais problemas no Moodle deverão ser comunicados sempre que verificados aos professores da disciplina ou, ent

**Ambientação:** o curso de Gestão da Informação prevê a ambientação de seus estudantes no AVA durante o 1º ano, 1o período, a partir da oferta de dua funcionalidades. Caso persistam dúvidas sobre a utilização da plataforma, recomenda-se recorrer aos tutoriais dispon

**Frequência:** O computo da frequência ocorrerá por meio da verificação do acesso a conteúdos e conclusão de atividades. O planejamento de cada módulo con disciplina.

**FORMAS DE AVALIAÇÃO**

A aprovação na disciplina ocorrerá conforme a Resolução n° 37/97-CEPE. Ela dependerá do resultado das avaliações realizadas ao longo do período letivo (ativ expreso de zero a cem. Será aprovado por média o aluno que alcançar, no total do período letivo, frequência mínima de 75% da carga horária inerente à discipli para disciplina. Discente que não obtiver a média prevista deverá prestar exame final, desde que alcance a frequência mínima exigida e média não inferior a 40. aritmética entre o grau do exame final e a média do conjunto das avaliações realizadas.

Os critérios para avaliação da aprendizagem exigirá a participação ativa nas atividades propostas; a posição crítica em relação às leituras e debates; o envolvim de habilidades e competências em relação ao tema abordado. O cálculo da média final será feito a partir da média aritmética das pontuações recebidas nas ativid sendo calculada de 0 a 100 (cem) pontos.

Conceito = (((A1 + A2 + ... An)/n) + T + PI)/3, sendo n o número de atividade

Os critérios de correção de cada tipo de atividade estarão disponíveis no AVA, contendo comentários do professor sobre como ocorre a atribuição de nota de 0 a - **todas as atividades possuem rubricas especificas disponiveis no Moodle**. Por exemplo: [Avaliação durante apresentação do Projeto](#) e [Rubrica que avalia](#)

**BIBLIOGRAFIA BÁSICA**

AKKARI, A. C. S.; CARPI, J. R. **Desenvolvimento de produto**. – Londrina: Editora Distribuidora Educacional S.A., 2019. <https://www.academia.edu/408498>

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de Serviços**. São Paulo: Bookmam, 2010. [https://www.academia.edu/40714982/ADMINISTRA%C3%87%C3%83O\\_DE\\_SERVI%C3%87OS\\_Opera%C3%A7%C3%B5es\\_estrat%C3%A9gia\\_e\\_tecnol\\_auto=download](https://www.academia.edu/40714982/ADMINISTRA%C3%87%C3%83O_DE_SERVI%C3%87OS_Opera%C3%A7%C3%B5es_estrat%C3%A9gia_e_tecnol_auto=download)

JOHNSON STEVE. **De onde vêm as boas ideias**. Rio de Janeiro: Zahar, c2011. 259 p <https://novo.unihorizontes.br/wp-content/uploads/2019/07/De-onde-vem>

## BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

Santos, L. (2018). **Model of Open Scientific Information Management in Events**. *International Journal for Innovation Education and Research*, 6(3), 65

RABELLO, R.. **Produtos e serviços de informação: estudos de usos e usabilidades**. / Rodrigo Rabello e Beatriz Coelho Caiado. – Brasília/DF: Ibict, 2014. 2 <http://livroaberto.ibict.br/bitstream/1/1058/1/Livro%20Produtos%20e%20Servi%C3%A7os%20de%20informa%C3%A7%C3%A3o.pdf>

GREFFE, X. **A economia acriatiristivamente criativa: arte, mercado, sociedade**. São Paulo: Iluminuras: Itaú Cultural, 2015. [https://www.amazon.com.br/Ec\\_mk\\_pt\\_BR=%C3%85M%C3%85%C5%BD%C3%95%C3%91&dchild=1&keywords=criatividade&qid=1602116698&refinements=p\\_36%3A5560478011&](https://www.amazon.com.br/Ec_mk_pt_BR=%C3%85M%C3%85%C5%BD%C3%95%C3%91&dchild=1&keywords=criatividade&qid=1602116698&refinements=p_36%3A5560478011&)

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\\_pr\\_Atico\\_para\\_o\\_design\\_de\\_novos\\_produtos\\_Mike\\_Baxter\\_compartilhandoesign\\_wordpress](https://www.academia.edu/8458186/Projeto_de_Produto_Guia_pr_Atico_para_o_design_de_novos_produtos_Mike_Baxter_compartilhandoesign_wordpress)

SANTOS, Livia Regina Nogueira dos. **Gestão da informação científica aberta: um estudo aplicado a vídeo científico em eventos**. 2017. 129 f. Dissertação 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.



Documento assinado eletronicamente por **MARIA DO CARMO DUARTE FREITAS, PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR**, em 14/10/2020, às 20:11, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JOSE MARCELO ALMEIDA PRADO CESTARI, CHEFE DO DEPARTAMENTO DE CIENCIA E GESTAO DA INFORMACAO - SA**, em 15/10/2020, às 10:14, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **DENISE FUKUMI TSUNODA, PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR**, em 16/10/2020, às 15:46, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida [aqui](#) informando o código verificador **3000158** e o código CRC **6D5D0C2E**.

Criado por [mcf](#), versão 23 por [mcf](#) em 14/10/2020 20:10:46.