



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
Departamento de Ciência e Gestão da Informação

Ficha 2 (variável)

Disciplina: Produto e Serviço de Informação						Código: SIN197			
Natureza: (X) Obrigatória () Optativa			(X) Semestral			() Anual		() Modular	
Pré-requisito:		Co-requisito:		Modalidade: () Presencial () Totalmente EAD () CH em EAD:					
CH Total: 60 CH Semanal: 04	Padrão (PD): 60	Laboratório (LB):	Campo (CP):	Estágio (ES):	Orientada (OR):	Prática Específica (PE):	Estágio de Formação Pedagógica (EFP):	Extensão (EXT):	Prática Como Componente Curricular (PCC):

EMENTA

Planejamento e projeto de serviços e/ou produtos de informação/comunicação.

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.

CRONOGRAMA

SEMANA	CONTEÚDO	DATA	Horário	TIPO DE AULA
1	Apresentação da disciplina	04/05/2021	08:30 – 10:30	Síncrona
	Geração de ideias	07/05/2021	10:30 – 12:30	Assíncrona
2	Design thinking	11/05/2021	08:30 – 10:30	Assíncrona
		14/05/2021	10:30 – 12:30	Assíncrona
3	Apresentação do cliente e suas necessidades	18/05/2021	08:30 – 10:30	Síncrona
	Fase empatia e definições	21/05/2021	10:30 – 12:30	Assíncrona
4	Serviços de informação e suas características	25/05/2021	08:30 – 10:30	Assíncrona
		28/05/2021	10:30 – 12:30	Assíncrona
5	Serviços de informação e suas características	01/06/2021	08:30 – 10:30	Assíncrona
		04/06/2021	10:30 – 12:30	Assíncrona

6	Produtos de informação	08/06/2021	08:30 – 10:30	Síncrona
		11/06/2021	10:30 – 12:30	Assíncrona
7	Projeto e processo de desenvolvimento de produto	15/06/2021	08:30 – 10:30	Assíncrona
		18/06/2021	10:30 – 12:30	Assíncrona
8	Desenvolvimento integrado do produto	22/06/2021	08:30 – 10:30	Assíncrona
		25/06/2021	10:30 – 12:30	Assíncrona
9	Pós-desenvolvimento	29/06/2021	08:30 – 10:30	Assíncrona
	Projeto conceitual	02/07/2021	10:30 – 12:30	Assíncrona
10	Ferramentas aplicadas ao desenvolvimento de produto e Mapeamento tecnológico	06/07/2021	08:30 – 10:30	Assíncrona
		09/07/2021	10:30 – 12:30	Assíncrona
11	Casa da Qualidade: modelo de aplicação de QFD	13/07/2021	08:30 – 10:30	Assíncrona
		16/07/2021	10:30 – 12:30	Assíncrona
12	Outros aspectos e a gestão do desenvolvimento de novos produtos	20/07/2021	08:30 – 10:30	Assíncrona
	Projeto final	23/07/2021	10:30 – 12:30	Síncrona
13	Projeto e processo de desenvolvimento de produto	27/07/2021	08:30 – 10:30	Assíncrona
		30/07/2021	10:30 – 12:30	Assíncrona
14	Projeto final	03/08/2021	08:30 – 10:30	Assíncrona
	Entrega projeto final	06/08/2021	10:30 – 12:30	Assíncrona
15	Seminários de apresentação	10/08/2021	08:30 – 10:30	Assíncrona
	Seminários de apresentação	13/08/2021	10:30 – 12:30	Síncrona
16	Exame	17/08/2021	08:30 – 10:30	Síncrona

Oferta de Vagas = 30

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.

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 ou em grupo 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 feedbacks sobre a participação 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 de apoio para o estudo individual compreenderá textos complementares para leitura, estudos de caso, e recursos multimídia (sítios 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. A não conclusão das atividades no prazo 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 N° 42/2020-CEPE e é justificada porque visa atender o contexto das 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 trabalhos valendo 60 pontos no total (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 n° 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 40 (quarenta) pontos e inferior 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 predomina nas atividades assíncronas. 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, incluindo ou não a prova final.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

1. AKKARI, A. C. S.; CARPI, J. R. [Desenvolvimento de Produto](#). – Londrina: Editora Distribuidora Educacional S.A., 2019.

2. FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. [Administração](#) de Serviços. São Paulo: Bookmam, 2010.
3. RABELLO, R. Produtos e serviços de informação: estudos de usos e usabilidades. / Rodrigo Rabello e Beatriz Coelho Caiado. – Brasília/DF: Ibict, 2014. 212 p.; 23 cm. II. [Acesso](#)
4. FALSARELLA, O. M.; JANNUZZI, C. A. S. C. [Planejamento](#) Estratégico Empresarial e Planejamento de Tecnologia de Informação e Comunicação: uma abordagem utilizando projetos. Gest. Prod., São Carlos, v. 24, n. 3, p. 610-621, 2017.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

1. Santos, L. (2018). [Model of Open Scientific Information Management](#) in Events. International Journal for Innovation Education and Research, 6(3), 69-82.
2. GREFFE, X. A [economia](#) artisticamente criativa: arte, mercado, sociedade. São Paulo: Iluminuras: Itaú Cultural, 2015.
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.
4. 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. [VÍDEO](#)

Obs.: 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.



Documento assinado eletronicamente por **MARIA DO CARMO DUARTE FREITAS, PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR**, em 20/04/2021, às 19:46, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **TAIANE RITTA COELHO, VICE / SUPLENTE CHEFE DO DEPARTAMENTO DE CIENCIA E GESTAO DA INFORMACAO - SA**, em 22/04/2021, às 08:47, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **PAULA CARINA DE ARAUJO, PROFESSOR DO MAGISTERIO SUPERIOR**, em 22/04/2021, às 09:38, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida [aqui](#) informando o código verificador **3448813** e o código CRC **A9532A1A**.