



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:  
 Obrigatória  
 Opativa  
 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	<b>Exame</b>	<b>17/08/2021</b>	<b>08:30 – 10:30</b>	<b>Síncrona</b>

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](http://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**.