



DISCIPLINA OPTATIVA

PCI 320700 – PLANEJAMENTO E GESTÃO DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO

Créditos: 3

Ementa: Fundamentos teóricos e históricos. Estudo das estruturas e sistemas básicos para a prestação de serviços de informação. Planejamento e gestão de unidades de Informação. Implantação de estratégia, gerenciamento do processo e garantia da qualidade dos serviços nas unidades de informações.

Bibliografia Básica:

- AZAMBUJA, T. *Documentação de sistemas de qualidade*. São Paulo: Campus, 1996.
- CSILLAG, J. *Análise do valor*. São Paulo: Atlas, 1995.
- CORREA, H. L.; CAON, M. *Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes*. São Paulo: Atlas, 2002.
- DEMING, W. E. *A qualidade: revolução da administração*. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.
- EASON, K. *Information technology and organizational change*. London: Taylor & Francis, 1988.
- FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. *Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação*. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2000.
- GEUS, A. de. *A empresa viva: como as organizações podem aprender a prosperar e se perpetuar*. 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2003.
- GIANESI, I.; CORRÊA, H. *Administração estratégica de Serviços*. São Paulo: Atlas, 1994.
- GRÖNROOS, C. *Marketing: gerenciamento e serviços: a competição por serviços na hora da verdade*. Rio de Janeiro: Campus, 1993.
- HARRINGTON, H. J. *Aperfeiçoando processos empresariais*. São Paulo: Makron Books, 1993.
- _____. *Gerenciamento total de melhoria contínua*. São Paulo: Makron Books, 1997.
- _____. *Melhoria Contínua*. São Paulo: Makron Books, 1995.
- MCGEE, J.; PRUSAK, L. *Gerenciamento estratégico da informação*. Rio de Janeiro: Campus, 1994.
- MIRSHAWKA, V. *Criando valor para o cliente*. São Paulo: Makron Books, 1993.
- JOHNSTON, R.; CLARK, G. *Administração de operações de serviço*. São Paulo: Atlas, 2002.
- KOTLER, P. *Administração de marketing*. São Paulo: Prentice Hall, 2000.
- LOVELOCK, C. H.; WRIGHT, L. *Serviços: marketing e gestão*. São Paulo: Saraiva, 2002.
- PORTER, M. *Estratégia Competitiva*. São Paulo: Campus, 1986.
- RODRIGUES, M. V.; FERRANTE, A. J. *A tecnologia de informação*. Rio de Janeiro: Infobook, 1995.
- SLACK, N. et al. *Administração da produção*. São Paulo: Atlas, 1999.
- TACHIZAWA, T. *Organização flexível*. São Paulo: Atlas, 1997.
- TEBOUL, J. *A era dos serviços*. São Paulo: Qualitymark, 1999.
- TUCKER, R. *Agredando valor ao seu negócio*. São Paulo: Makron, 1999.
- ZEITHAML, V. A. *Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente*. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.