



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

PROGRAMA DE DISCIPLINA

DADOS DA DISCIPLINA
Tipo de disciplina a propor: (<input checked="" type="checkbox"/>) Normal (<input type="checkbox"/>) Estágio Docência (<input type="checkbox"/>) Tese/Dissertação
Nome: Gestão de Serviços Informativos
Periodicidade de oferecimento da disciplina: (<input checked="" type="checkbox"/>) Anual (<input type="checkbox"/>) Semestral (<input type="checkbox"/>) Esporádica

CARGA HORÁRIA		
Hora-aula total: 30		Número de crédito total: 02
Especifique como será distribuída a carga horária da disciplina conforme orientado abaixo:		
Carga horária teórica: (1 crédito = CH 15)	Carga horária prática: (1 crédito = CH 30)	Carga horária teórico-prática: (1 crédito = CH 30)
2=30		
Alteração de disciplina: (<input type="checkbox"/>) Não (<input checked="" type="checkbox"/>) Sim: PCI 3207 – Planejamento e gestão de unidades de informação		
Nível a ser oferecida: (<input type="checkbox"/>) Mestrado (<input type="checkbox"/>) Doutorado (<input checked="" type="checkbox"/>) Mestrado e Doutorado		
Tipo de Disciplina		
Mestrado: (<input checked="" type="checkbox"/>) Eletiva - (<input type="checkbox"/>) Obrigatória	Doutorado: (<input checked="" type="checkbox"/>) Eletiva - (<input type="checkbox"/>) Obrigatória	

Corpo Docente Responsável

Ementa:
Conceitos gerais. Serviços e valor. Operações de serviços. Cliente de serviços. Qualidade percebida em serviços. Estratégia de operações de serviços. Projeto do sistema de serviços. Gerenciando operações de serviços. Avaliação de processos de serviços informativos e as unidades de informação.

ÁREA DE CONCENTRAÇÃO
Mestrado: Gestão da Informação
Doutorado: Gestão da Informação

METODOLOGIA
A estratégia metodológica a ser adotada será uma combinação de aulas expositivas, discussão de artigos de leitura obrigatória e seminários sobre gestão de serviços informativos e unidades de informação.

FORMA DE AVALIAÇÃO
O desempenho dos alunos será realizado por meio do seguinte sistema de avaliação:
1) 20% Participação em sala de aula: Cada aluno será avaliado por sua participação em sala de aula, levando-se em consideração a sua presença e a sua participação nas discussões a serem realizadas sobre os artigos de leitura obrigatória, previstos para cada aula, que deverão ser sintetizados e disponibilizados na plataforma AVA;
2) 20% Seminário grupo: Os seminários serão apresentados pelo grupo, sobre gestão de serviços e unidades de informação;
3) 60% Redação de um artigo: Cada aluno deverá redigir um artigo, conforme exigência da metodologia científica, sobre o tema tratado no seu respectivo seminário. Este artigo deverá ter forma e conteúdo, do ponto de vista acadêmico, para ser submetido para apresentação em um evento de nível internacional ou para ser publicado em uma revista nacional qualis/CAPES A ou B.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

- 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.
- EASON, K. *Information technology and organizational change*. London: Taylor & Francis, 1988.
- FITZSIMMONS, J.; FITZSIMMONS, M. *Administração de Serviços: operação, estratégia e tecnologia de informação*. Porto Alegre: Bookman, 2000.
- GIANESI, I.; CORRÊA, H. *Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente*. São Paulo: Atlas, 1994. 233 p.
- GRÖNROOS, C. *Marketing: gerenciamento e serviços: a competição por serviços na hora da verdade*. Rio de Janeiro: Campus, 1993.
- GRÖNROOS, C. *From Scientific Management to Service Management: a management perspective for the age of service competition*. International Journal of Service Industry Management, Vol. 05, n.1, 1994.
- HARRINGTON, H. J. *Aperfeiçoando processos empresariais*. São Paulo: Makron Books, 1993.
- HARRINGTON, H. J. *Gerenciamento total de melhoria contínua*. São Paulo: Makron Books, 1997.
- HARRINGTON, H. J. *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.
- SANTOS, L.; VARVAKIS, G. *Apostilla: Gestão de Qualidade em Serviços*. Florianópolis: Núcleo de Gestão para Sustentabilidade, 2001.
- VARGO, S. L.; LUSCH, R. F. *Service-dominant logic: continuing the evolution*. Journal of the Academy of Marketing Science, v. 36, n. 1, p. 1–10. Springer, 2008.
- VARGO, S. L.; MAGLIO, P. P.; AKAKA, M. On value and value co-creation: A service systems and service logic perspective. European Management Journal, v. 26, n. 3, p. 145-152. doi: 10.1016/j.emj.2008.04.003, 2008.
- WALTERS, D.; LANCASTER, G. *Value and Information: concepts and issues for management*. Management Decision, 37/8, 1999.

JUSTIFICATIVA DO DOCENTE PARA A OFERTA DA DISCIPLINA

Adequação a alteração do curso de trimestral para semestral.

Data: 21/08/2017

Assinatura do Docente
Responsável pela disciplina