

## PLANO DE ENSINO

### DADOS DO COMPONENTE CURRICULAR

**Nome do COMPONENTE CURRICULAR: Sistema de Informação e Comunicação para o Setor Público-Turma 2017**

**Curso: Bacharelado em Administração Pública**

**Série/Período: Módulo 4 / 2014.2-Turma 2017**

**Carga Horária: 60h**

**Horas Teórica: 60h**

**Horas Prática:**

**Docente Responsável: Gibson Meira Oliveira**

### EMENTA

Sistema e Processos de Informação. Sistemas e Gestão Integrada. Tecnologia e Sistemas de Informação e o Modelo Supply Chain Management (SCM). Customer Relationship Management (CRM) e Enterprise Resource Planning (ERP). E-business, E-commerce e E-government. Business Intelligence (BI) e Data Mining. Gestão Estratégica e Sistemas de Informações (SIs) - Gestão do Conhecimento (GC). Capital Intelectual (CI). Balanced Scorecard (BSC). Alinhamento entre Estratégia e negócio e Estratégia de TI.

Interdisciplinaridade com “Políticas Públicas e Sociedade”, “Organização, Processos e Tomada de Decisão” e “Planejamento e Programação na Administração Pública”; transversalidade da “Percepção de Valor do Serviço Público”, trabalhado em linha de pesquisa específica, mensurando o valor a partir da percepção dos beneficiários das políticas públicas, comunicando das políticas e avaliando suas efetividades.

### OBJETIVOS

#### *Geral*

Esta disciplina tem por objetivo apresentar os principais conceitos de Sistemas de Informação para os estudantes do curso de Bacharelado em Administração Pública na modalidade a distância.

#### *Específicos*

- Conceituar sistemas, diferenciando dados, informação e conhecimento;
- Descrever modelos representativos de sistemas;
- Conceituar e classificar Sistemas de Informação;
- Inter-relacionar processos com Sistemas de Informação; e
- Na transversalidade da “Percepção de Valor do Serviço Público”, avaliar a comunicação no setor público, tanto interna como externa, e o nível de satisfação daqueles que são contemplados por serviços públicos nas redes estabelecidas com o Estado.

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO (O que se pretende ensinar?)

### 1 INTRODUÇÃO AOS SISTEMAS E PROCESSOS DE INFORMAÇÃO

- Sistemas e Processos de Informação
- Sistemas
- Classificação de Sistemas
- Informação
- Sistema de Informação (SI)
- Gestão Integrada
- Gestão por Função
- Gestão por Processo

### 2 TECNOLOGIA E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

- Tecnologias e Sistemas de Informação
- Supply Chain Management (SCM)
- Fundamentos de SCM
- Estrutura do Modelo de SCM
- Customer Relationship Management (CRM)
- Conceito
- Estágios Evolutivos do CRM
- Aspectos Organizacionais
- Enterprise Resource Planning (ERP)
- Conceitos
- Histórico
- Estágios de Evolução do ERP na Organização
- Modalidades para a Implementação do ERP
- Componentes do ERP
- Caracterização do ERP
- Problemas Relacionados à Implantação do ERP
- E-business
- E-commerce, ou Comércio Eletrônico
- E-government
- Padrões de Interface e Avaliação de Serviço de TI do Governo Brasileiro
- Business Intelligence (BI) e Ferramentas de Suporte
- Business Intelligence (BI)
- Data Marts (DM)
- Data Warehouse (DW)
- Data Mining ou Mineração de Dados
- On-line Analytical Processing Systems, ou Sistemas OLAP
- Integrando os conceitos

### 3 GESTÃO ESTRATÉGICA E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO (SIs)

- Gestão Estratégica e Sistemas de Informação (SIs)
- Gestão do Conhecimento (GC)
- Dimensões do Conhecimento
- Capital Intelectual (CI)
- Capital Humano
- Capital Estrutural
- Capital do Cliente/Capital do Cidadão
- Capital Organizacional
- Capital de Inovação

- Capital de Processo
- Balanced Scorecard (BSC)
- Perspectiva Financeira
- Perspectiva do Cliente/Cidadão
- Perspectiva de Processos Internos
- Perspectiva de Aprendizado e Crescimento
- Alinhamento entre Estratégia de Negócio e Estratégia de TI
- Modelos que Consideram Fatores Estruturais de TI
- Modelos que Consideram Fatores de Organização da TI

#### 4 PERCEPÇÃO DE VALOR DO SERVIÇO PÚBLICO

- Transversalidade dessa percepção para planejamento, avaliação e controle de políticas públicas.

#### METODOLOGIA DE ENSINO (Como se pretende ensinar?)

Em se tratando da **integração** curricular (Téc. Integrado) estabelecido pelo Decreto nº 5.154/2004, regulamentada pelo Parecer CNE/CEB nº 39/2004, determina que a forma de articulação entre Educação Básica e a Educação Profissional Técnica de Nível Médio, assim como a Constituição e a legislação educacional vigente, enfatizam a cidadania, o trabalho e o mundo do trabalho. Nesse diapasão, o discente deverá ter uma prática voltada para a organização de atividades didáticas integradoras, baseadas em projetos, situações-problema, desafios que incitem a busca, mobilização e ampliação de conhecimentos, gerando e submetendo o aluno a situações de aprendizagens significativas e fundamentais. Para propiciar esse processo de integração curricular, deve-se conceber o educando como sujeito da aprendizagem, isso é, fazendo com que seja capaz de se relacionar com o conhecimento de forma **ativa, construtiva e criadora**, para isso, **metodologicamente** dever-se-á:

- Fazer uso de todos os procedimentos e atividades que permitam ao aluno reconstruir ou “recriar” o conhecimento didaticamente transposto para sala de aula, entre eles a experimentação, a execução de projetos, o protagonismo em situações sociais;
- Tratar os conteúdos de ensino de modo contextualizado e problematizador, aproveitando sempre as relações entre conteúdos e contexto para dar significado ao aprendido, estimulando a autonomia intelectual e a capacidade de continuar aprendendo;
- Promover continuamente a interação, não apenas entre as disciplinas nucleadas nas áreas de conhecimento da formação básica, mas entre as próprias áreas e entre estas e as da formação profissional;
- Desenvolver projetos interdisciplinares e integradores em nível de conhecimentos e de oportunidade de contatos com as situações reais de vida e de trabalho;
- Inserir atividades demandadas pelo alunado: eventos, seminários, desafios, problemas situacionais, projetos de intervenção e entre outros;
- Viabilizar atividades de extensão, de campo e visitas técnicas sob a óptica das várias disciplinas;
- Trabalhos integrados com as pesquisas desenvolvidas em grupos de pesquisas do BAP, prioritariamente no grupo “Perspectivas em Administração Pública”, na linha de “Percepção de Valor do Serviço Público”, com discussão dos resultados e aplicações práticas de forma a contribuir para a melhoria dos serviços públicos a partir da satisfação de seus beneficiários.

### **AVALIAÇÃO DO PROCESSO DE ENSINO E APRENDIZAGEM**

- As avaliações serão realizadas em três dimensões:
- A avaliação do curso totaliza 300 pontos, divididos em três categorias, sendo 100 pontos para as Atividades Colaborativas (no Moodle), 100 pontos para as Atividades Individuais (no Moodle) e 100 pontos para Atividades Presenciais.
- Estas categorias têm pesos diferenciados: Categoria I – Atividades Individuais - 100 pontos (peso 3); Categoria II – Atividades Colaborativas - 100 pontos (peso 3); Categoria III – Atividades Presenciais - 100 pontos (peso 4)
- A Média Parcial (MP) é a média ponderada das categorias acima definidas.
- Se a Média Parcial for maior ou igual a 70 pontos, o aluno está Aprovado por Média, sem necessidade de realizar o Exame Final.
- Se a Média Parcial for menor que 70 e maior ou igual a 40, o aluno deve Realizar o Exame Final, e a nota mínima que precisa obter no Exame Final para ser aprovado é Nota mínima =  $[ 500 - (Média Parcial \times 6) ] / 4$
- Se a Média Parcial for menor que 40 pontos o aluno não está apto ao Exame Final, está Reprovado, e deve repetir a disciplina no próximo semestre.
- O aluno Aprovado por Média terá Média Final igual à Média Parcial (MF = MP)
- O aluno que Realizar o Exame Final (EF) será aprovado se obtiver Média Final maior ou igual a 50, sendo a MF, neste caso, calculada como  $MF = (6*MP + 4*EF)/10$ .

### **RECURSOS NECESSÁRIOS**

- - Materiais didáticos impressos; Vídeos; Leitura Obrigatória (LO); Leitura Complementar (LC); Exercícios de Fixação de Conteúdos; Atividades Obrigatórias (AO); Atividades Complementares (AC).

### **PRÉ-REQUISITO**

- Não há pré-requisito

## BIBLIOGRAFIA

### *REFERÊNCIA/BIBLIOGRAFIA BÁSICA*

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. *Gerenciamento de sistemas de informação*. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

STAIR, Ralph M. *Sistemas de informação: uma abordagem gerencial*. Rio de Janeiro: LTC, 1998.

ALBUQUERQUE, Jader Cristiano Magalhães. *Sistemas de informação e comunicação no setor público*. 2. ed. reimp. – Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2012. 148p. : il.

### *REFERÊNCIA / BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR*

DATE, Richard L. *Administração*. São Paulo: Cengage Learning, 2010.

BOAR, Bernard. *Tecnologia da informação: a arte do planejamento estratégico*. 2. ed. São Paulo: Berkeley, 2002.

CASSARRO, Antonio Carlos. *Sistema de informações para tomada de decisões*. São Paulo: Pioneira, 1999.

LAURINDO, Fernando. *Tecnologia da informação: eficácia das organizações*. São Paulo: Futura, 2003.

O'BRIEN, James A. *Sistemas de Informação e as decisões gerenciais na era da Internet*. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2004.