



Ministério da Educação e do Desporto
Universidade Federal do Ceará
Pró-Reitoria de Graduação

Curso: Engenharia de Teleinformática		Código: 27 e 68	
Modalidade(s): Graduação		Currículo(s): 2009	
Departamento: Engenharia de Teleinformática			
Código	Nome da Disciplina		
TI0086	Gestão de Serviços em Teleinformática		
Pré-Requisitos: Nenhum			
Carga Horária		Número de Créditos	Carga Horária Total
Teórica:	(x)	4.0	64
Prática:	()		
Obrigatória () Optativa (x) Eletiva ou Suplementar ()			
Regime da disciplina: Anual () Semestral (x)			
Justificativa: Além da fusão das telecomunicações com a informática, a área de Teleinformática tem agregado à tecnologia negócios e serviços. O engenheiro de teleinformática deve, portanto ser capaz de dominar as tecnologias pertinentes e ter uma compreensão integrada do mundo mercadológico, onde maior competitividade e melhor qualidade são objetos de uma busca contínua.			
Objetivos: 1. Fornecer os requisitos teóricos e práticos necessários para garantir a melhor performance na prestação de serviços em teleinformática e garantir a viabilidade de negócios baseados na oferta de serviços de teleinformática.			
Descrição do Conteúdo: Ementa: A Natureza dos Serviços. Marketing de Serviços. Qualidade de Serviços. Gestão de Custos para Serviços. Estatística Aplicada em Serviços. Economia das Telecomunicações			
Programa: 1. A Natureza dos Serviços: Conceituação. Atividades de manufatura. Atividades de serviços. O impacto de serviços na economia. Peculiaridades de serviços. Estruturação de serviços. Critérios de excelência. Planejamento e estratégia do negócio. 2. Marketing de Serviços: Conceitos básicos. Gerenciamento estratégico de serviços. Marketing de serviços e a comunicação com o mercado. A prática do marketing de serviços. 3. Qualidade de Serviços: Conceitos. Sistema da qualidade. Modelos de gestão da qualidade, normas e padronizações. Interação com o cliente. Ciclo da gestão da qualidade em serviços. Qualidade na aquisição de produtos ou serviços. Garantia da qualidade. Controle da qualidade. 4. Gestão de Custos para Serviços: Sistemas de custos. Contabilidade de custos. Custeio por absorção. Custo gerencial. Custo dos serviços. Importância da gestão de custos dos serviços no ambiente de negócios. Diferenças entre custos de produção e de serviços. 5. Estatística Aplicada em Serviços: Conceitos básicos. Medidas de tendência. Estatística descritiva. Estatística indutiva. Indicadores. Utilização das técnicas estatísticas para identificação, análise e solução de problemas. 6. Economia em Telecomunicações: estrutura do mercado, aspectos competitivos, influência econômica da regulação, influência econômica da tecnologia, precificação de serviços, leilões de espectro, economia da Internet, economia das comunicações móveis.			
Bibliografia Básica: 1. Handbook of Telecommunications Economics, S.K. Majumdar et. al., North Holland, 2006. 2. Notas de aulas.			
Bibliografia Complementar: 3. The Economics of Mobile Communications, H. Gruber, Cambridge University Press, 2008.			