

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA - UFSC
CENTRO DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO - CED
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – CIN
CAMPUS UNIVERSITÁRIO – TRINDADE – CAIXA POSTAL 476
CEP 88.010-970 – FLORIANÓPOLIS – SANTA CATARINA
 Telefone: (0XX48) 3721-4075 – E-mail: dptcin@cin.ufsc.br

PLANO DE ENSINO – SEMESTRE 2014.2

1 IDENTIFICAÇÃO

Disciplina : CIN 5011 – Gestão da Qualidade em Unidades de Informação

Carga Horária : 72 h/a semestrais - 04 créditos

Oferta : 4ª fase do Curso de Graduação em Biblioteconomia e como disciplina optativa do Curso de Graduação em Arquivologia

Horário : 5ª feira das 18h30min às 20h10min e 6ª feira das 18h30min às 20h10min

Professora : Caroline Santos de Cisne

E-mail : cs.cisne@gmail.com

EMENTA: Conceito de gestão da qualidade em organizações. Sistemas de gestão da qualidade e abordagens de ferramentas de apoio aplicadas à unidade de informação. Gestão da rotina e processos da unidade de informação. Gestão eficiente de recursos. Estudo e representação de processos.

2 OBJETIVOS

2.1 **Geral:** Apresentar os conceitos de gestão da qualidade aplicados à unidade de informação.

2.2 Específicos

2.2.1 Apresentar os sistemas de gestão da qualidade e suas abordagens;

2.2.2 Conhecer os instrumentos de gestão da rotina e de processos na unidade de informação;

2.2.3 Discutir a gestão eficiente de recursos.

3 CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

3.1 Visão sistêmica das organizações

3.1.1 Conceito de sistemas

3.1.2 A organização como um sistema

3.1.3 Teoria Geral de Sistemas e unidades de informação

3.2 Gestão da qualidade

3.2.1 Conceito de qualidade

3.2.2 Melhoria contínua

3.2.3 Sistema de gestão da qualidade

3.2.4 Normas ISO

3.3 Qualidade em unidades de informação

3.3.1 Histórico

3.3.2 Características de sistemas de gestão da qualidade em unidade de Informação

3.3.3 Atuação da unidade de Informação em sistema de gestão da qualidade

3.4 Gestão da rotina

- 3.4.1 Ferramentas da qualidade
- 3.4.2 Resolução de problemas
- 3.4.3 Determinantes da qualidade

3.5 Gestão de/por processos

- 3.5.1 Conceitos e diferenças
- 3.5.2 Visão horizontal de organizações
- 3.5.3 Melhoria contínua

4 BIBLIOGRAFIA BÁSICA

AMBONI, Narcisa de Fátima. **Qualidade em serviços** : dimensões para orientação e avaliação das bibliotecas universitárias federais brasileiras. Florianópolis, SC, 2002. 228 f. Tese (Doutorado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção.

ANDRADE, Marcos Vinícius Mendonça. **Gestão da qualidade em bibliotecas universitárias**: indicadores de desempenho e padrões de qualidade. 2004, 115f. Dissertação (Mestrado em Sistemas de Gestão) – Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2004.

AZAMBUJA, T. **Documentação de sistemas de qualidade**. São Paulo: Campus, 1996.

BARBÊDO, Simone Angélica Del-Lucca. **Sistema de gestão da qualidade em serviços**: estudo de caso em uma biblioteca universitária. 2004, 134 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de produção) – UNIFEI, Itajubá, 2004. <<http://www.ppg.efei.br/cpgp/Dissertacao/2004/89.pdf>> Acesso em 26 nov. 2004.

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.

FERREIRA, Angela de Moura. **Desdobramento da qualidade em serviços**: o caso da biblioteca da escola de Engenharia da UFRGS. 1997, 171f. Dissertação (Mestrado em engenharia de Produção) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 1997.

GOMES FILHO, Antônio Costa. **Qualidade**: momentos da verdade no serviço de atendimento aos usuários. 2001. 137f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) – Pontifícia Universidade Católica de Campinas. Campinas. 2001.

GOMES FILHO, Antônio Costa; HONESKO, Astrid. **Qualidade e empreendedorismo em Unidades de Informação**: uma proposta integrada. Guarapuava: Ed. UNICENTRO, 2004, 177p.

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.

HERNON, P.; ALTMAN, E. **Service quality in academic libraries**. Norwood, N. T.: Ablex, 1996;

LANCASTER, F. W. **Avaliação de serviços de bibliotecas**. Trad. De Antônio Agenor B. De Lemos. Brasília, Briquet de Lemos, 1996. 356p.

ROMANI, Claudia; BORSZCZ, Iraci. **Unidades de Informação conceitos e competências**. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2006. 133p.

TACHIZAWA, T. **Organização flexível**. São Paulo: Atlas, 1997.

VALLS, Valéria Martin; VERGUEIRO, Waldomiro. **A gestão da Qualidade em Serviços de Informação no Brasil: uma nova revisão de literatura de 1997 a 2006**. Perspectivas em ciência da informação. Belo Horizonte, v.11, n. 1, p. 118-137, jan./abr. 2006.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002. 123p.

VERGUEIRO, Waldomiro. **A gestão da Qualidade em bibliotecas públicas: o difícil caminho para as instituições brasileiras**. São Paulo: APB, 1995.

VON BERTALANFFY, L. **Teoria Geral dos sistemas**. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 1977. 351p.

5 METODOLOGIA

A disciplina será ministrada através de aulas expositivas, seminários, debates, apresentação e discussão de vídeos, resenha de textos e artigos e estudos de caso.

6 CRONOGRAMA (Previsão)

DIA/MÊS	CONTEÚDO
14 de agosto;	Apresentação do Plano de Ensino e da turma.
15, 21, 22 e 28 de agosto; (reposição)	3.1 Visão sistêmica das organizações 3.1.1 Conceito de sistemas 3.1.2 A organização como um sistema 3.1.3 Teoria Geral de Sistemas e unidades de informação Organização dos seminários
29 de agosto, 04, 05, 11 e 12 de setembro; (reposição)	3.2 Gestão da qualidade 3.2.1 Conceito de qualidade 3.2.2 Melhoria contínua 3.2.3 Sistema de gestão da qualidade 3.2.4 Normas ISO
18, 19, 25, 26 de setembro e 02 de outubro; (reposição)	3.3 Qualidade em unidades de informação 3.3.1 Histórico 3.3.2 Características de sistemas de gestão da qualidade em unidade de Informação 3.3.3 Atuação da unidade de Informação em sistema de gestão da qualidade
03 de outubro	PROVA 01

09, 10, 16, 17 e 23 de outubro;	3.4 Gestão da rotina 3.4.1 Ferramentas da qualidade 3.4.2 Resolução de problemas 3.4.3 Determinantes da qualidade
24 de outubro	Preparação dos Seminários – Visita à Unidade de Informação
30, 31 de outubro e 06, 07 e 13 de novembro;	3.5 Gestão de/por processos 3.5.1 Conceitos e diferenças 3.5.2 Visão horizontal de organizações 3.5.3 Melhoria contínua
14 de novembro	Preparação dos Seminários – Visita à Unidade de Informação
20 de novembro	PROVA 02
21, 27, 28 de novembro e 04 de dezembro	Apresentação e entrega do Trabalho Final
05 de dezembro	Repasso das notas
11 de dezembro	Conteúdo da Prova de Recuperação
12 de dezembro	Prova de recuperação

7 AVALIAÇÃO

Serão consideradas como itens de avaliação a frequência e a participação nas atividades individuais ou em equipes; a leitura dos textos; entrega pontual das atividades sobre temas abordados no programa, prova escrita e apresentação dos seminários.

Prova 01: 25%; Prova 02: 25%; Leituras, atividades, discussões e resenhas: 25%; e Entrega e apresentação do Trabalho Final 25%.

Obs.: Conforme a Resolução 17/CUN/97, de 30/09/1997, é obrigatória a frequência de 75%. Em caso de faltas em dias de avaliação (prova ou trabalho) encaminhar justificativa e pedido formal à Chefia do Departamento no prazo de três (3) dias úteis.