



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – UFSC
CENTRO DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO – CED
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – CIN
CAMPUS UNIVERSITÁRIO - TRINDADE
CEP: 88040-970 - FLORIANÓPOLIS - SANTA CATARINA
Fone: (048) 3721-4075 e (048) 3721- 9304

PROGRAMA DE ENSINO

1 IDENTIFICAÇÃO

Disciplina: **CIN5011 Gestão da Qualidade em Unidades de Informação**

Carga Horária: 72 H/A - 4 créditos

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

Professor: Fabiano de Sousa Caruso

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 Objetivo Geral

Apresentar os conceitos de gestão da qualidade aplicados à unidade de informação.

2.2 Objetivos 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 Sistema de gestão da qualidade
- 3.2.3 Normas ISO

3.3 Gestão de/por processos

- 3.3.1 Conceitos e diferenças
- 3.3.2 Visão horizontal de organizações
- 3.3.3 Melhoria contínua

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 Qualidade em unidades de informação

- 3.5.1 Histórico
- 3.5.2 Características de sistemas de gestão da qualidade em unidade de Informação
- 3.5.3 Atuação da unidade de Informação em sistema de gestão da qualidade

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 Continua**. 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 CRONOGRAMA 2015.1

PERÍODO	CONTEÚDO
21 DE MAIO 22 DE MAIO	3.1 VISÃO SISTÊMICA DAS ORGANIZAÇÕES
28 DE MAIO 29 DE MAIO	3.2 GESTÃO DA QUALIDADE
04 DE JUNHO 05 DE JUNHO	3.3 GESTÃO DE/POR PROCESSOS
11 DE JUNHO	1ª AVALIAÇÃO (PROVA ESCRITA)
12 DE JUNHO	3.4 GESTÃO DA ROTINA
18 DE JUNHO 19 DE JUNHO	3.5 QUALIDADE EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO
25 DE JUNHO 26 DE JUNHO	PREPARAÇÃO DOS SEMINÁRIOS
02 DE JULHO 03 DE JULHO	2ª AVALIAÇÃO (APRESENTAÇÃO SEMINÁRIOS)
09 DE JULHO	REPASSE DAS NOTAS
10 DE JULHO	PROVA DE RECUPERAÇÃO