



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

PLANO DE ENSINO – SEMESTRE 2015.2

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**

Horário: 6ª feira das 18h30min às 22h

Professor: Fabiano de Sousa Caruso

E-mail: fabianocaruso@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 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 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.

* Durante o semestre será disponibilizada bibliografia complementar.

5 METODOLOGIA

Aulas expositivas com discussão em classe dos tópicos apresentados. Atividades de sala em grupo e trabalhos de casa individuais. Elaboração de textos, uso da Internet e da Biblioteca Universitária (BU/UFSC) e o desenvolvimento de projeto final completam o conjunto de ferramentas com as quais os alunos trabalharão os conhecimentos desenvolvidos durante a disciplina.

6 CRONOGRAMA (Previsão)

AULA	PERÍODO	CONTEÚDO
1	14 DE AGOSTO	APRESENTAÇÃO E INTRODUÇÃO DA DISCIPLINA
2	21 DE AGOSTO	3.1 VISÃO SISTÊMICA DAS ORGANIZAÇÕES
3	28 DE AGOSTO	3.2 GESTÃO DA QUALIDADE
4	04 DE SETEMBRO	ATIVIDADES QUALIDADE
5	11 DE SETEMBRO	3.3 GESTÃO DE/POR PROCESSOS
6	18 DE SETEMBRO	ATIVIDADES PROCESSOS
7	25 DE SETEMBRO	3.5 GESTÃO DA ROTINA
8	02 DE OUTUBRO	ATIVIDADES ROTINA
9	09 DE OUTUBRO	1ª AVALIAÇÃO (PROVA ESCRITA)
10	16 DE OUTUBRO	3.6 QUALIDADE EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO
11	23 DE OUTUBRO	ATIVIDADES UNIDADES DE INFORMAÇÃO
12	30 DE OUTUBRO	ATIVIDADES UNIDADES DE INFORMAÇÃO
13	06 DE NOVEMBRO	PREPARAÇÃO DOS SEMINÁRIOS
14	13 DE NOVEMBRO	PREPARAÇÃO DOS SEMINÁRIOS
15	20 DE NOVEMBRO	PREPARAÇÃO DOS SEMINÁRIOS
16	27 DE NOVEMBRO	2ª AVALIAÇÃO (APRESENTAÇÃO SEMINÁRIOS)
17	04 DE DEZEMBRO	2ª AVALIAÇÃO (APRESENTAÇÃO SEMINÁRIOS)
18	11 DE DEZEMBRO	PROVA DE RECUPERAÇÃO

7 AVALIAÇÃO

A avaliação dos alunos realizada conforme descrito a seguir:

- a) Uma prova individual (presencial): 30%;
- b) Trabalhos individuais (presencial/EAD): 30%;
- c) Trabalho em grupo (presencial/EAD): 40%.

Média final: $a + b + c$

Conforme a Resolução do Conselho Universitário 017/Cun/97, de 30/09/97

- v A frequência mínima obrigatória é de 75% das aulas.
- v Em caso de falta no dia da avaliação (prova, apresentação de trabalho ou seminário), encaminhar justificativa e pedido formal à Chefia do Departamento de Ciência da Informação (CIN), no prazo de três (3) dias úteis.
- v O aluno que obtiver nota final entre 3,0 e 5,5 e frequência suficiente poderá, ao final do semestre realizar uma prova de recuperação de todo o conteúdo.
- v A nota final será calculada a partir da média aritmética simples entre a nota final obtida durante o semestre e a nota obtida na prova de recuperação.