

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA – UFSC
CENTRO DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO – CED
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – CIN

PLANO DE ENSINO – 2017/01

1 IDENTIFICAÇÃO

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

CARGA HORÁRIA: 72 h/aulas semestrais - 4 h/aula semanal

PROFESSOR: Gregório Varvakis

OFERTA: 4ª fase do Curso de Biblioteconomia

2 EMENTA

Visa fornecer ao aluno a compreensão dos conceitos de gestão da qualidade em organizações, melhoria contínua (conceitos de TQM), em particular Sistemas de Gestão da Qualidade e as ferramentas de apoio a sua implementação, associando-os à gestão de unidades de informação. Especial ênfase deve ser dada na gestão eficiente de recursos e na garantia da eficácia do sistema por meio da gestão da rotina e processos das unidades de informação. O estudo e a representação de processos (fluxo de processo) bem como cadeia cliente-fornecedor é base para a análise da organização. A efetividade da organização (unidade de informação) não deve comprometer aspectos sócio-culturais associados. O entendimento sistêmico é fundamental na gestão de Unidades de Informação de forma a suportar a melhoria contínua.

3 OBJETIVOS

- 3.1 Compreender os conceitos de gestão da qualidade, melhoria contínua, SGQ, associando-os a unidades de informação;
- 3.2 Suportar o entendimento da busca da eficiência e eficácia na organização por meio da gestão de rotina;
- 3.3 Compreender a gestão de/por processos e sua aplicação em unidades de informação;
- 3.4 Visão sistêmica e a melhoria contínua aplicada ao intra e ao extra organizacional.

4 CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

4.1 Gestão da qualidade

- 4.1.1 Conceito de qualidade;
- 4.1.2 Melhoria contínua;
- 4.1.3 Sistema de gestão da qualidade;
- 4.1.4 Normas ISO;
- 4.1.5 Qualidade em unidades de informação.

4.2 Gestão da rotina

- 4.2.1 Ferramentas da qualidade;
- 4.2.2 Determinantes da qualidade;
- 4.2.3 5W2H.

4.3 Gestão de/por processos

- 4.3.1 Conceitos e diferenças;
- 4.3.2 Visão horizontal de organizações;
- 4.3.3 Melhoria contínua.

4.4 Visão sistêmica

- 4.4.1 Conceito de sistemas;
- 4.4.2 A organização como um sistema;
- 4.4.3 TGS e unidades de informação;
- 4.4.4 Resolução de problemas.

5 METODOLOGIA

Aulas expositivas, com discussão em classe dos tópicos apresentados. Exercícios práticos (grupo) associados aos conteúdos ministrados. Trabalho prático (grupo) em que os alunos implantarão os conhecimentos desenvolvidos durante a disciplina.

6 AVALIAÇÃO

Será realizada por meio de testes escritos (TE); participação em aula (PA); exercícios em grupo (EG) e trabalhos em grupo (TG).

Observações:

- 75% de frequência é obrigatória (conforme Resolução 018/CUn de 09/02/90);
- Para as faltas em dia de avaliação, apresentar justificativa e pedido formal à Chefia do Departamento de Ciência da Informação (CIN), no prazo de três (3) dias úteis;
- O conceito final será conforme a fórmula seguinte:
 $MF = 0.35(TE) + 0.20(PA) + 0.25(EG) + 0.20(TG)$;
- Serão realizados dois testes escritos com conteúdo parcial;
- Será possível aos alunos reporem o conceito de um dos testes escritos em uma prova de reposição;
- Os testes escritos serão sem consulta, porém os alunos terão o direito de levar para a prova 01 (uma) folha manuscrita (autoria própria) apenas de um lado, contendo informações pontuais sobre o assunto da prova. Tais anotações serão anexadas à prova e entregues ao professor.

7 BIBLIOGRAFIA

- AZAMBUJA, T. **Documentação de sistemas de qualidade**. São Paulo: Campus, 1996.
- CORREA, H. L.; CAON, M. **Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes**. São Paulo: Atlas, 2002.
- CSILLAG, J. **Análise do valor**. São Paulo: Atlas, 1995.
- DEMING, W. E. **A qualidade: revolução da administração**. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.
- 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.
- TACHIZAWA, T. **Organização flexível**. São Paulo: Atlas, 1997.

* Recomenda-se aos alunos a pesquisa em dissertações no "Portal CAPES de periódicos"

8 CRONOGRAMA

AULA	DATA	CONTEÚDO
1	06/03	Apresentação da disciplina. Palestra. Verificação de conceitos e ideias. Discussão e definição de expectativas. Definição dos grupos de exercícios/trabalho.
2	13/03	Valor – conceitos, cadeia de valor, sistemas agregadores de valor, função.
3	20/03	Sistemas de produção – serviços.
4	27/03	Sistemas de produção – unidades de informação, seus processos.
5	03/04	Qualidade – (princípios, decisão de uso de serviço). Determinantes de qualidade
6	10/04	Qualidade – (coleta de dados/ferramentas, instrumentos, prática).
7	17/04	Aula livre – preparação da 1ª etapa do trabalho em grupo.
8	24/04	Teste 1

9-10	01-08/05	Qualidade (momentos da verdade). Melhoria contínua- GdP.
11	15/05	GAP's de qualidade.
12	22/05	Criatividade.
13	29/05	Planejamento, implementação.
14	05/06	Aula livre – preparação da 2ª etapa do trabalho em grupo.
15	12/06	Teste 2
16	19/06	Apresentação de trabalho em grupo.
17	26/06	Recuperação parcial.
18	03/07	Recuperação final.