



FUNDAÇÃO ESCOLA DE SOCIOLOGIA E POLÍTICA DE SÃO PAULO

Escola de Sociologia e Política

PLANO DE ENSINO 2023

I – IDENTIFICAÇÃO

DISCIPLINA	GESTÃO DE SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO	CARGA HORÁRIA	72h (60h teórica + 12h prática)
CURSO	Biblioteconomia e Ciência da Informação	SEMESTRE	3º semestre
PROFESSOR	Valéria Martin Valls	TITULAÇÃO	Doutorado
CÓDIGO DA DISCIPLINA	GSI - 72		

II – OBJETIVOS

GERAL

Capacitar o estudante na gestão da qualidade, incluindo uma visão sistêmica da Organização, reconhecendo os processos que a compõe e aprimorando a visão da estrutura e dinâmica organizacional, incluindo noções básicas de gestão e de inovação e o papel do(a) bibliotecário(a) nesse processo.

ESPECÍFICOS

- Ser capaz de compreender a aplicação da gestão e da inovação nos Serviços de Informação;
- Ter uma visão crítica da aplicabilidade das técnicas de gestão em um Serviço de Informação;
- Reconhecer os conceitos e teorias apresentadas na disciplina em situações profissionais.

III – EMENTA

Gestão aplicada aos Serviços de Informação com ênfase em Gestão da Qualidade, incluindo qualidade no atendimento, abordagem por processo e indicadores. Gestão de recursos incluindo gestão de pessoas, gestão financeira e planejamento & controle. Atuação do bibliotecário como gestor. Princípios da Gestão da Inovação aplicada aos Serviços de Informação.

Parte Prática: Atividade: “Enxergando a gestão”.

IV. CONTEÚDO SELECIONADO

1. Visão sistêmica da Organização, com base nos princípios da Gestão da Qualidade
2. Qualidade no atendimento, abordagem por processo e indicadores
3. Gestão de recursos: gestão de pessoas e gestão financeira
4. Planejamento e controle incluindo o ciclo PDCA
5. O bibliotecário gestor e a aplicabilidade das técnicas de gestão em um Serviço de Informação
6. Inovação em Serviços de Informação



V. METODOLOGIA

A – MÉTODOS

Aulas expositivas, aulas dialogadas, atividades individuais e em grupo e leitura de textos complementares.

B – RECURSOS

AVA – Ambiente Virtual de Aprendizagem. Material de apoio (*power point*), acesso à Internet para ilustrar e exemplificar inúmeros conceitos transmitidos ao longo do curso e artigos extraídos de revistas especializadas e/ou textos de livros ou comunicações de eventos.

VI. AVALIAÇÃO

- a) Avaliação contínua baseada em participação nas atividades programadas (5 pontos)
- b) Atividade “Enxergando a gestão” (5 pontos)

Composição da nota: a + b = 10

VII. BIBLIOGRAFIA

BÁSICA

1. RAMOS, M. C. Aspectos gerenciais de bibliotecários com foco na liderança em unidades de informação. **Biblionline**, v. 16, n. 3/4, p. 2-10, 2020. DOI: <https://doi.org/10.22478/ufpb.1809-4775.2020v16n3/4.57064>. Disponível em: <http://biblioteca.fespsp.org.br:8080/pergamumweb/vinculos/000012/000012f1.pdf>. Acesso em: 13 dez. 2022.
2. SILVA, Edilene Maria da (org.). **Gestão de unidades de informação na atualidade**. Recife: UFPE, 2021. 109 p. (Série Livro-texto). Disponível em: <http://biblioteca.fespsp.org.br:8080/pergamumweb/vinculos/000012/000012f6.pdf>. Acesso em: 13 jan. 2023.
3. SPUDEIT, Daniela; KROEFF, Márcia Silveira (org.). **Gestão de unidades de informação**. São Paulo: FEBAB, 2017. 212 p. Disponível em: <http://biblioteca.fespsp.org.br:8080/pergamumweb/vinculos/000012/000012f7.pdf>. Acesso em: 13 jan. 2023.

COMPLEMENTAR

1. AGANETTE, E. C. Mapeamento de processos sob a perspectiva da ciência da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 25, n. Especial, p. 187-201, 2020. Disponível em: <http://biblioteca.fespsp.org.br:8080/pergamumweb/vinculos/000012/000012f2.pdf>. Acesso em: 12 jan. 2023.
2. ALMEIDA, Cíntia Reggiane Cordeiro de. O profissional da informação como gestor de pessoas. **Revista Bibliomar**, São Luis, v. 17, n. 1, p. 24-33, jan./jun. 2018. Disponível em: <http://biblioteca.fespsp.org.br:8080/pergamumweb/vinculos/000011/0000111e.pdf>. Acesso em: 12 jan. 2023.
3. CARDOSO, Antonio Luiz Mattos de Souza; SILVEIRA, Rogério Zanon da; MIGUEL, Marcelo Calderari. Percepção da qualidade de serviços na Biblioteca Municipal Murilo Mendes de Juiz de Fora na perspectiva



do usuário. **Biblios:** journal of librarianship and information science, [s.l.], v. 32, n. 2, p. 5-29, jul./dez. 2018. Disponível em: <http://biblioteca.fespsp.org.br:8080/pergamumweb/vinculos/00000e/00000ef7.pdf>. Acesso em: 12 jan. 2023.

4. PAULA, Mariléia Aparecida de; VERGUEIRO, Waldomiro. Avaliação de desempenho em bibliotecas: revisão de literatura e apresentação de indicadores. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v.28, n.1, p. 269-284, jan./abr. 2018. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/38263>. Acesso em: 12 jan. 2023.
5. SOBRAL, N. V.; AMADEU, I. S.; SANTOS, L. T.; AMARAL, L. A. F. O.; CRUZ, T. L.; AMARAL, L. A. F. O. A utilização das ferramentas de gestão aplicadas às unidades de informação (UI): percepções dos gestores. **Ponto de Acesso**, v. 13, n. 3, p. 128-139, 2019. DOI: 10.9771/rpa.v13i3.35229 Disponível em: <http://biblioteca.fespsp.org.br:8080/pergamumweb/vinculos/000012/000012f3.pdf>. Acesso em: 12 jan. 2023.

DE REFERÊNCIA

1. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9000:** sistemas de gestão da qualidade: fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro: ABNT, 2015. 59 p. ISBN 978-85-07-05800-7.
2. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9001:** sistemas de gestão da qualidade: requisitos. Rio de Janeiro: ABNT, 2015. 32 p. ISBN 978-85-07-05801-4.

VIII. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

Aula	Data	Conteúdo Programático	Atividades Desenvolvidas	Apoio
FEVEREIRO				
1	15/02	Apresentação da disciplina: Conteúdo programático, cronograma de atividades e bibliografia	Aula expositiva Debate	---
---	22/02	<i>Quarta-feira de Cinzas</i>	---	---
MARÇO				
2	01/03	Visão Sistêmica da Organização, com base nos princípios de Gestão da Qualidade	Aula expositiva Debate	NBR ISO 9000 e NBR ISO 9001
3	08/03	Gestão da qualidade em serviços	Aula expositiva Debate	---
4	15/03	A qualidade no atendimento	Aula expositiva Debate	CARDOSO, Antonio Luiz Mattos de Souza; SILVEIRA, Rogério Zanon da; MIGUEL, Marcelo Calderari. Percepção da qualidade de serviços na Biblioteca Municipal Murilo Mendes de Juiz de Fora na perspectiva do usuário. Biblios: journal of librarianship and information science, [s.l.], v. 32, n. 2, p. 5-29, jul./dez. 2018. Disponível em: http://biblioteca.fespsp.org.br:8080/pergamumweb/vinculos/00000e/00000ef7.pdf . Acesso em: 12 jan. 2023.



Aula	Data	Conteúdo Programático	Atividades Desenvolvidas	Apoio
5	22/03	Aula livre dedicada ao estudo dos conteúdos do AVA e atividades programadas	AVA	---
6	29/03	A gestão por processos	Aula expositiva Debate	AGANETTE, E. C. Mapeamento de processos sob a perspectiva da ciência da informação. Perspectivas em Ciência da Informação , v. 25, n. Especial, p. 187-201, 2020. Disponível em: http://biblioteca.fespsp.org.br:8080/pergamumweb/vinculos/000012/000012f2.pdf . Acesso em: 12 jan. 2023.
ABRIL				
7	05/04	Indicadores de qualidade	Aula expositiva Debate	PAULA, Mariléia Aparecida de; VERGUEIRO, Waldomiro. Avaliação de desempenho em bibliotecas: revisão de literatura e apresentação de indicadores. Informação & Sociedade: estudos , João Pessoa, v.28, n.1, p. 269-284, jan./abr. 2018. Disponível em: https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/38263 . Acesso em: 12 jan. 2023.
8	12/04	Estrutura e dinâmica organizacional, incluindo a gestão de recursos	Aula expositiva Debate	---
9	19/04	Recursos Financeiros	Aula expositiva Debate	---
10	26/04	Aula livre dedicada ao estudo dos conteúdos do AVA e atividades programadas	AVA	---
MAIO				
11	03/05	Recursos Humanos	Aula expositiva Debate	RAMOS, M. C. Aspectos gerenciais de bibliotecários com foco na liderança em unidades de informação. Biblionline , v. 16, n. 3/4, p. 2-10, 2020. DOI: https://doi.org/10.22478/ufpb.1809-4775.2020v16n3/4.57064 . Disponível em: http://biblioteca.fespsp.org.br:8080/pergamumweb/vinculos/000012/000012f1.pdf . Acesso em: 13 dez. 2022.



Aula	Data	Conteúdo Programático	Atividades Desenvolvidas	Apoio
12	10/05	Planejamento e Controle, incluindo o ciclo PDCA	Aula expositiva Debate	SOBRAL, N. V.; AMADEU, I. S.; SANTOS, L. T.; AMARAL, L. A. F. O.; CRUZ, T. L.; AMARAL, L. A. F. O. A utilização das ferramentas de gestão aplicadas às unidades de informação (UI): percepções dos gestores. Ponto de Acesso , v. 13, n. 3, p. 128-139, 2019. DOI: 10.9771/rpa.v13i3.35229 Disponível em: http://biblioteca.fespsp.org.br:8080/pergamumweb/vinculos/000012/000012f3.pdf . Acesso em: 12 jan. 2023.
13	17/05	O bibliotecário gestor	Aula expositiva Debate	Atuação do bibliotecário como gestor de unidades de informação Marta Valentim BiblioConnect https://www.youtube.com/watch?v=vm0kSNclgTE ALMEIDA, Cíntia Reggiane Cordeiro de. O profissional da informação como gestor de pessoas. Revista Bibliomar , São Luis, v. 17, n. 1, p. 24-33, jan./jun. 2018. Disponível em: http://biblioteca.fespsp.org.br:8080/pergamumweb/vinculos/000011/0000111e.pdf . Acesso em: 12 jan. 2023.
14	24/05	Inovação em Serviços de Informação Entrega das notas preliminares	Aula expositiva Debate	---
15	31/05	Gestão em um Serviço de Informação (Visita)	Aula prática Relato de experiência Debate Aula remota 1	---
JUNHO				
16	07/06	Aula livre dedicada a elaboração do trabalho final e publicação do material no AVA	---	---
17	14/06	“Enxergando a gestão” (Parte 1)	Aula prática Seminário Debate Aula remota 2	Consultar bibliografia básica e complementar
18	21/06	“Enxergando a gestão” (Parte 2) Encerramento da disciplina Semana de prova substitutiva	Aula prática Seminário Debate Aula remota 3	Consultar bibliografia básica e complementar
---	28/06	Exame	---	---