



**Universidade Federal de Santa Catarina
Departamento de Ciência da Informação**

PLANO DE ENSINO (2020.2) - CIN 7305 – 3A

1. IDENTIFICAÇÃO

Curso: Arquivologia

Disciplina: CIN7305 Gestão da Qualidade

Horário: Quarta-feira, das 8h20 às 10h00

Professor: Dr. Rogério da Silva Nunes

Carga horária semestral: 36 H/A - 2 créditos

Carga horária síncrona: 30h

Carga horária assíncrona: 6h

2. EMENTA

Introdução à Gestão da Qualidade. Ferramentas da Qualidade. Aprendizagem baseada em problemas (PBL – Problem-Based Learning). Resolução de problemas reais.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo Geral:

Conhecer os princípios para a aplicação num caso real as ferramentas básicas de Gestão da Qualidade com base na Aprendizagem Baseada em Problemas (PBL – Problem-Based Learning).

3.2 Objetivos Específicos:

3.2.1 Conhecer os conceitos e os princípios da Gestão da Qualidade;

3.2.2 Entender a evolução e a função da qualidade para as organizações;

3.2.3 Diagnosticar problemas de qualidade em produtos e serviços de informação;

3.2.4 Identificar metodologias adequadas à abordagem de problemas reais;

3.2.5 Aplicar em casos reais ferramentas de qualidade.

4. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

4.1 Introdução à Gestão da Qualidade

- 4.1.1 Histórico e evolução do conceito de Qualidade
- 4.1.2 Melhoria Contínua
- 4.1.3 Qualidade Total em Produtos e Serviços de Informação
- 4.1.4 Normalização e Certificação: International Organization for Standardization – ISO

4.2 Ferramentas da Qualidade

- 4.2.1 Modelos in-line, off-line e on-line
- 4.2.2 Ciclo de Deming: Plan/Do/Check/Act: PDCA
- 4.2.3 Brainstorming
- 4.2.4 Diagrama de Causa e Efeito
- 4.2.5 Metodologia 5S: Seiri, Seiton, Seiso, Shitsuke e Seiketsu.

4.3 Aprendizagem baseada em problemas (PBL – Problem-Based Learning)

- 4.3.1 Breve histórico e etapas de aplicação
- 4.3.2 Seleção do caso, busca e retorno de informações
- 4.3.3 Diagnóstico da situação-problema
- 4.3.4 Planejamento da intervenção: 5W2H (What, Why, Where, When, Who, How How Much).

4.4 Resolução de problemas reais

- 4.4.1 Intervenção e resolução do problema por meio da aplicação in loco de ferramentas de qualidade
- 4.4.2 Apresentação do caso e discussões
- 4.4.3 Avaliação da aprendizagem

5. METODOLOGIA

O conteúdo da disciplina será distribuído em aulas síncronas e assíncronas.

- **Síncronas** - Utilização do chat do moodle e de conferenciaweb (as plataformas podem ser alteradas em função modificações na regulamentação ou problemas técnicos que inviabilizem sua utilização)
- **Assíncronas** – Vídeo aulas gravadas e realização das avaliações da disciplina acessadas e entregues através do moodle de acordo com o cronograma da disciplina.

Vídeo aulas e material de apoio (livros, vídeos, apresentações, entre outros) serão disponibilizados no moodle. Esclarecimentos e resolução de dúvidas serão realizados nas atividades síncronas, mas podem ser encaminhados através de mensagem no moodle.

A frequência será atribuída por presença nas atividades síncronas, que ocorrerão no horário previsto para a oferta da disciplina e é obrigatório, no mínimo, 75% de presença nas atividades síncronas para aprovação na disciplina.

A frequência em cada atividade será disponibilizada no moodle e é responsabilidade do estudante acompanhar sua situação.

NOTA – as aulas são protegidas pelo direito autoral. Baixar, reproduzir, compartilhar, comunicar ao público, transcrever, transmitir o conteúdo das aulas ou de qualquer material didático-pedagógico só é possível com prévia autorização do professor responsável pela disciplina. Respeite a privacidade e os direitos de imagem tanto dos docentes quanto dos colegas. Não compartilhe prints, fotos, etc., sem a permissão explícita de todos os participantes. Quem desrespeitar esta determinação, estará sujeito a sanções disciplinares previstas no Capítulo VIII, seção I, da Resolução 017/CUn/1997.

6. AVALIAÇÃO

Serão realizadas 4 (quatro) atividades de avaliação, definidas no cronograma da disciplina, sendo que a nota final será atribuída da seguinte maneira:

$$NF = \frac{A1 + A2 + A3 + (2 \times A4)}{5}$$

Onde:

NF = Nota final da disciplina;

A1 = 1ª avaliação da disciplina;

A2 = 2ª avaliação da disciplina;

A3 = 3ª avaliação da disciplina;

A4 = Avaliação final da disciplina, com peso 2 em relação às demais atividades.

Será considerado aprovado na disciplina o estudante que obtiver 75% de frequência nas atividades síncronas e média igual ou superior a 6 (seis) na nota final (NF).

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

- O aluno que obtiver nota final entre 3,0 e 5,5 e frequência suficiente poderá, ao final do semestre, realizar uma atividade de recuperação de todo o conteúdo.
- A nota final será calculada a partir da média simples entre a nota final obtida durante o semestre e a nota obtida na prova de recuperação.

7. BIBLIOGRAFIA

CAETANO, J. M.; JACINTHO, E. M. S. Arquivo médico e estatístico do hospital universitário: fatores arquivísticos que contribuem para a gestão da qualidade. **Informatio**, Montevideu, v. 22, n. 2, p. 86-100, 2017. Disponível em:

<https://informatio.fic.edu.uy/index.php/informatio/article/view/198>. Acesso em: 6 ago. 2020.

CUNHA, M. P.; CUNHA, J. V.; DAHAB, S. Gestão da qualidade: uma abordagem dialéctica.

Revista de Administração Contemporânea, Curitiba, v. 5, edição especial, p. 197-215, 2001.

Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-65552001000500011&script=sci_arttext&lng=pt)

[65552001000500011&script=sci_arttext&lng=pt](https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1415-65552001000500011&script=sci_arttext&lng=pt). Acesso em: 6 ago. 2020.

FERREIRA, D. T. O profissional da informação e a gestão da qualidade em serviços de informação: capacitação e mercado de trabalho. **Alexandria**: revista de Ciencias de la Información, Lima, ano 4, n. 7, jul.-dez. 2010. Disponível em:

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/alexandria/article/view/223/217>. Acesso em: 6 ago. 2020.

LONGO, R. M. J.; VERGUEIRO, W. Gestão da qualidade em serviços de informação do setor público: características e dificuldades para sua implantação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 1, n. 1, p. 39-59, jul./dez. 2003. Disponível em:

<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2088/2218>. Acesso em: 6 ago. 2020.

MELLO, J. Gestão da qualidade em bibliotecas escolares: um estudo de caso em uma biblioteca escolar na cidade de Ponta Grossa – PR. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 11, n. 1, p. 111-137, jan./abr. 2013. Disponível em:

<https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/1655>. Acesso em: 6 ago. 2020.

MIRANDA, A. R. A. *et al.* Controle Ideológico: uma reflexão teórica sobre os princípios que orientam as práticas da Gestão da Qualidade. **Revista Gestão.Org**, Recife, v. 8, n. 1, p. 30-48, jan./abr. 2010.

Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/gestaorg/article/viewFile/21468/18162>. Acesso em: 6 ago. 2020.

MONACO, F. F.; MELLO, A. F. M. A Gestão da Qualidade Total e a reestruturação industrial e produtiva: um breve resgate histórico. **RACE - Revista De Administração, Contabilidade e Economia**, Joaçaba, SC, v. 6, n. 1, p. 7-26, jan./jun. 2007. Disponível em:

<https://portalperiodicos.unoesc.edu.br/race/article/view/395>. Acesso em: 6 ago. 2020.

PALLETA, F. C. *et al.* Gestão da Qualidade em bibliotecas públicas. **Ciência da Informação em Revista**, Maceió, v. 2, n. 2, p. 17-28, maio/ago. 2015. Disponível em:

<https://www.seer.ufal.br/index.php/cir/article/view/1786/1441>. Acesso em: 6 ago. 2020.

VELOSO, C. I. P. B. **Sistemas de Gestão Documental e Gestão da Qualidade**: relevância e modelo de implementação. 2011. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, Porto, 2011. Disponível em: <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/59467/1/000148495.pdf>. Acesso em: 6 ago. 2020.

VALLS, V.M.; VERGUEIRO, W. A gestão da qualidade em serviços de informação n 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. Disponível em

https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141399362006000100010&lng=en&tlng=en.

Acesso em: 6 ago. 2020.

8. CRONOGRAMA DA DISCIPLINA

SEMANA	DATA	FREQ	ATIVIDADE	INTERAÇÃO
1	03/02	2	Apresentação da disciplina	Videoconferência (S) (ConferênciaWeb)
2	10/02	2	Conceitos e dimensões da qualidade	Vídeo aula (A) Chat (S)
3	17/02	2	Principais autores sobre qualidade	Vídeo aula (A) Chat (S)
4	24/02	2	1ª avaliação	Chat (S)
5	03/03	2	Modelos e ferramentas para a qualidade	Vídeo aula (A) Chat (S)
6	10/03	2	5S e Indicadores de qualidade	Vídeo aula (A) Chat (S)
7	17/03	2	Ciclo PDCA - Trilogia de Juran	Vídeo aula (A) Chat (S)
8	24/03	2	2ª avaliação	Chat (S)
9	31/03	2	Normalização e Certificação ISO	Vídeo aula (A) Chat (S)
10	07/04	2	A gestão da qualidade aplicada a serviços de informação	Vídeo aula (A) Chat (S)
11	14/04	2	3ª avaliação	Chat (S)
	21/04		FERIADO	
12	28/04	2	Aprendizagem baseada em problemas (PBL – <i>Problem-Based Learning</i>)	Vídeo aula (A) Chat (S)
13	05/05	2	Trabalho final	Videoconferência (S) (ConferênciaWeb)
14	12/05	2	Trabalho final, entrega das notas e definição da recuperação	Videoconferência (S) (ConferênciaWeb)
15	19/05	2	Recuperação	Chat (S)

Onde:

(A) – Atividade assíncrona

(S) – Atividade síncrona