



Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo – FESPSP Escola de Sociologia e Política de São Paulo - ESP

Recredenciada pela Portaria SERES nº 754 de 08/07/2022
Publicada no Diário Oficial da União de 11/07/2022. Edição 129. Seção 1. Página 42.

PLANO DE ENSINO 2025

I – IDENTIFICAÇÃO

DISCIPLINA	Gestão de Serviços de Informação	CARGA HORÁRIA	72h (60h teórica + 12h prática)
CURSO	Biblioteconomia	SEMESTRE	3º / 2025_1
PROFESSORA	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
3. Abordagem por processo
4. Indicadores de desempenho / da qualidade



Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo – FESPSP Escola de Sociologia e Política de São Paulo - ESP

Recredenciada pela Portaria SERES nº 754 de 08/07/2022

Publicada no Diário Oficial da União de 11/07/2022. Edição 129. Seção 1. Página 42.

5. Panorama sobre a gestão de recursos
6. Gestão de pessoas
7. Gestão financeira
8. Planejamento e controle incluindo PDCA e SWOT
9. Planejamento socioambiental de Serviços de Informação
10. O bibliotecário gestor e a aplicabilidade das técnicas de gestão em um Serviço de Informação
11. Inovação em Serviços de Informação

V. METODOLOGIA

A – MÉTODOS

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

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: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/57064/32890>. Acesso em: 10 jan. 2025.
2. SILVA, Edilene Maria da (org.). **Gestão de unidades de informação na atualidade**. Recife: UFPE, 2021. 109 p. (Série Livro-texto). Disponível em: <https://editora.ufpe.br/books/catalog/view/737/748/2362>. Acesso em: 10 jan. 2025.
3. SPUDEIT, Daniela; KROEFF, Márcia Silveira (org.). **Gestão de unidades de informação**. São Paulo: FEBAB, 2017. 212 p. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/1534>. Acesso em: 10 jan. 2025.



Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo – FESPSP Escola de Sociologia e Política de São Paulo - ESP

Recredenciada pela Portaria SERES nº 754 de 08/07/2022

Publicada no Diário Oficial da União de 11/07/2022. Edição 129. Seção 1. Página 42.

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: <https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/22288>. Acesso em: 10 jan. 2025.
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: <https://periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/bibliomar/article/view/9700>. Acesso em: 10 jan. 2025.
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: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/6925/5853>. Acesso em: 10 jan. 2025.
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/ojs/index.php/ies/article/view/38263>. Acesso em: 10 jan. 2025.
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: <https://periodicos.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/35229/20742>. Acesso em: 10 jan. 2025.

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

PROGRAMAÇÃO PARA A TURMA DO NOTURNO (3ª FEIRA)

Aula	Data	Conteúdo Programático	Atividades Desenvolvidas	Apoio (ver também conteúdos no AVA, por aula)
FEVEREIRO				
1	25/02	Apresentação da disciplina: Conteúdo programático, cronograma de atividades e bibliografia Introdução do tema: gestão em serviços de informação	Aula expositiva Debate	SILVA, Edilene Maria da (org.). Gestão de unidades de informação na atualidade. Recife: UFPE, 2021. 109 p. (Série Livro-texto). Disponível em: https://editora.ufpe.br/books/catalog/view/737/748/2362 . Acesso em: 10 jan. 2025.



Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo – FESPSP Escola de Sociologia e Política de São Paulo - ESP

Recredenciada pela Portaria SERES nº 754 de 08/07/2022

Publicada no Diário Oficial da União de 11/07/2022. Edição 129. Seção 1. Página 42.

Aula	Data	Conteúdo Programático	Atividades Desenvolvidas	Apoio (ver também conteúdos no AVA, por aula)
MARÇO				
2	11/03	Visão Sistêmica da Organização, com base nos princípios de Gestão da Qualidade	Aula expositiva Debate	NBR ISO 9000 e NBR ISO 9001
3	18/03	Gestão da qualidade em serviços	Aula expositiva Debate	---
4	25/03	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. <i>Biblios: journal of librarianship and information science</i> , [s.l.], v. 32, n. 2, p. 5-29, jul./dez. 2018. Disponível em: https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/6925/5853 . Acesso em: 10 jan. 2025. Cliente tem sempre razão? A cultura que alimenta crescentes casos de abusos a trabalhadores no Japão https://www.bbc.com/portuguese/articles/ckvjiqypkzgo
5	29/03	Reposição de conteúdo: percepções sobre a qualidade no atendimento	Via AVA	---
ABRIL				
6	01/04	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: https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/22288 . Acesso em: 10 jan. 2025.
7	08/04	Indicadores de desempenho / da qualidade	Aula expositiva Debate Aprendizagem baseada em problemas	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/ojs/index.php/ies/article/view/38263 . Acesso em: 10 jan. 2025.
8	15/04	Estrutura e dinâmica organizacional, incluindo a gestão de recursos	Aula expositiva Debate	---
9	22/04	Recursos Financeiros	Aula expositiva Debate	SILVEIRA, E., FELDMAN, D., SPUDEIT, D. Contabilidade para bibliotecários: noções de receitas, gastos e perdas às Unidades de Informação. In: SPUDEIT, Daniela; KROEFF, Márcia Silveira (org.). <i>Gestão de unidades de informação</i> . São Paulo: FEBAB, 2017.



Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo – FESPSP
Escola de Sociologia e Política de São Paulo - ESP

Recredenciada pela Portaria SERES nº 754 de 08/07/2022

Publicada no Diário Oficial da União de 11/07/2022. Edição 129. Seção 1. Página 42.

<i>Aula</i>	<i>Data</i>	<i>Conteúdo Programático</i>	<i>Atividades Desenvolvidas</i>	<i>Apoio (ver também conteúdos no AVA, por aula)</i>
10	29/04	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: https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/57064/32890 . Acesso em: 10 jan. 2025
MAIO				
11	06/05	Os desafios da gestão de pessoas	Aula remota	---
12	13/05	Planejamento e Controle, incluindo PDCA e SWOT	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: https://periodicos.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/35229/20742 . Acesso em: 10 jan. 2025.
13	17/05	Reposição de conteúdo: rodando o PDCA	Via AVA	---
14	20/05	Planejamento socioambiental de Serviços de Informação	Aprendizagem baseada em problemas	Como estão as bibliotecas do Rio Grande do Sul após as enchentes de maio? http://repositorio.cfb.org.br/bitstream/123456789/1444/1/BOLETIM_CFB_ED_87.FINAL%20%281%29_compressed.pdf
15	27/05	O bibliotecário gestor Entrega das notas preliminares	Aula expositiva Debate	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: https://periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/bibliomar/article/view/9700 . Acesso em: 10 jan. 2025. Atuação do bibliotecário como gestor de unidades de informação Marta Valentim BiblioConnect https://www.youtube.com/watch?v=vm0kSNclgTE
JUNHO				
16	03/06	Visita	Aula remota	---



Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo – FESPSP Escola de Sociologia e Política de São Paulo - ESP

Recredenciada pela Portaria SERES nº 754 de 08/07/2022

Publicada no Diário Oficial da União de 11/07/2022. Edição 129. Seção 1. Página 42.

Aula	Data	Conteúdo Programático	Atividades Desenvolvidas	Apoio (ver também conteúdos no AVA, por aula)
17	10/06	Inovação em Serviços de Informação	Aula expositiva Debate	GAMA, M. C. F. da; ZANINELLI, T. B. Inovação em bibliotecas no cenário internacional: foco na Agenda 2030. Perspectivas em Gestão & Conhecimento , [S. l.], v. 12, n. 3, p. 266–280, 2022. Disponível em: https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/65017 . Acesso em: 10 jan. 2025. “Bibliotecas são aquele lugar seguro para discussão de ideias” https://www.abcd.usp.br/noticias/bibliotecas-lugar-seguro-para-discussao-de-ideias/ <i>Experiencias Iber: Bibliotecas innovadoras: tres proyectos ganadores de la Convocatoria de Ayudas</i> https://www.youtube.com/watch?v=vdNpvfHb0yE
18	17/06	“Enxergando a gestão” Encerramento da disciplina	Aula prática Seminário Debate	Consultar bibliografia básica e complementar
---	24/06	Exame	---	---

PROGRAMAÇÃO PARA A TURMA DO MATUTINO (5ª FEIRA)

Aula	Data	Conteúdo Programático	Atividades Desenvolvidas	Apoio (ver também conteúdos no AVA, por aula)
FEVEREIRO				
1	27/02	Apresentação da disciplina: Conteúdo programático, cronograma de atividades e bibliografia Introdução do tema: gestão em serviços de informação	Aula expositiva Debate	SILVA, Edilene Maria da (org.). Gestão de unidades de informação na atualidade . Recife: UFPE, 2021. 109 p. (Série Livro-texto). Disponível em: https://editora.ufpe.br/books/catalog/view/737/748/2362 . Acesso em: 10 jan. 2025.
MARÇO				
2	06/03	Visão Sistêmica da Organização, com base nos princípios de Gestão da Qualidade	Aula expositiva Debate	NBR ISO 9000 e NBR ISO 9001
3	13/03	Gestão da qualidade em serviços	Aula expositiva Debate	---



Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo – FESPSP
Escola de Sociologia e Política de São Paulo - ESP

Recredenciada pela Portaria SERES nº 754 de 08/07/2022

Publicada no Diário Oficial da União de 11/07/2022. Edição 129. Seção 1. Página 42.

<i>Aula</i>	<i>Data</i>	<i>Conteúdo Programático</i>	<i>Atividades Desenvolvidas</i>	<i>Apoio (ver também conteúdos no AVA, por aula)</i>
4	20/03	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. <i>Biblios: journal of librarianship and information science</i> , [s.l.], v. 32, n. 2, p. 5-29, jul./dez. 2018. Disponível em: https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/6925/5853 . Acesso em: 10 jan. 2025. Cliente tem sempre razão? A cultura que alimenta crescentes casos de abusos a trabalhadores no Japão https://www.bbc.com/portuguese/articles/ckvviqvokzgo
5	22/03	Reposição de conteúdo: percepções sobre a qualidade no atendimento	Via AVA	---
6	27/03	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: https://periodicos.ufmg.br/index.php/pci/article/view/22288 . Acesso em: 10 jan. 2025.
ABRIL				
7	03/04	Indicadores de desempenho / da qualidade	Aula expositiva Debate Aprendizagem baseada em problemas	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/ojs/index.php/ies/article/view/38263 . Acesso em: 10 jan. 2025.
8	10/04	Estrutura e dinâmica organizacional, incluindo a gestão de recursos	Aula expositiva Debate	---
9	17/04	Recursos Financeiros	Aula expositiva Debate	SILVEIRA, E., FELDMAN, D., SPUDEIT, D. Contabilidade para bibliotecários: noções de receitas, gastos e perdas às Unidades de Informação. In: SPUDEIT, Daniela; KROEFF, Márcia Silveira (org.). <i>Gestão de unidades de informação</i> . São Paulo: FEBAB, 2017.
10	24/04	Recursos Humanos	Aula expositiva Debate	RAMOS, M. C. Aspectos gerenciais de bibliotecários com foco na liderança em unidades de informação. <i>Biblionline</i> , v. 16, n. 3/4, p. 2-10, 2020. DOI: https://doi.org/10.22478/ufpb.1809-4775.2020v16n3/4.57064 . Disponível em: https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/biblio/article/view/57064/32890 . Acesso em: 10 jan. 2025.



Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo – FESPSP
Escola de Sociologia e Política de São Paulo - ESP

Recredenciada pela Portaria SERES nº 754 de 08/07/2022

Publicada no Diário Oficial da União de 11/07/2022. Edição 129. Seção 1. Página 42.

Aula	Data	Conteúdo Programático	Atividades Desenvolvidas	Apoio (ver também conteúdos no AVA, por aula)
MAIO				
11	08/05	Os desafios da gestão de pessoas	Aula remota	---
12	15/05	Planejamento e Controle, incluindo PDCA e SWOT	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: https://periodicos.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/35229/20742 . Acesso em: 10 jan. 2025.
13	17/05	Reposição de conteúdo: rodando o PDCA	Via AVA	---
14	22/05	Planejamento socioambiental de Serviços de Informação	Aprendizagem baseada em problemas	Como estão as bibliotecas do Rio Grande do Sul após as enchentes de maio? http://repositorio.cfb.org.br/bitstream/123456789/1444/1/BOLETIM_CFB_ED_87.FINAL%20%281%29_compressed.pdf
15	29/05	O bibliotecário gestor Entrega das notas preliminares	Aula expositiva Debate	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: https://periodicoelectronico.ufma.br/index.php/bibliomar/article/view/9700 . Acesso em: 10 jan. 2025. Atuação do bibliotecário como gestor de unidades de informação Marta Valentim BiblioConnect https://www.youtube.com/watch?v=vm0kSNcIqTE
16	31/05	Reposição de conteúdo: inovação em Serviços de Informação	Via AVA	GAMA, M. C. F. da; ZANINELLI, T. B. Inovação em bibliotecas no cenário internacional: foco na Agenda 2030. Perspectivas em Gestão & Conhecimento , [S. l.], v. 12, n. 3, p. 266–280, 2022. Disponível em: https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pgc/article/view/65017 . Acesso em: 10 jan. 2025. “Bibliotecas são aquele lugar seguro para discussão de ideias” https://www.abcd.usp.br/noticias/bibliotecas-lugar-seguro-para-discussao-de-ideias/ <i>Experiencias Iber: Bibliotecas innovadoras: tres proyectos ganadores de la Convocatoria de Ayudas</i> https://www.youtube.com/watch?v=vdNpvfHb0yE
JUNHO				
17	05/06	“Enxergando a gestão” Encerramento da disciplina	Aula prática Seminário Debate	Consultar bibliografia básica e complementar



Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo – FESPSP
Escola de Sociologia e Política de São Paulo - ESP

Recredenciada pela Portaria SERES nº 754 de 08/07/2022

Publicada no Diário Oficial da União de 11/07/2022. Edição 129. Seção 1. Página 42.

<i>Aula</i>	<i>Data</i>	<i>Conteúdo Programático</i>	<i>Atividades Desenvolvidas</i>	<i>Apoio (ver também conteúdos no AVA, por aula)</i>
18	12/06	Provas substitutivas do 3º semestre	---	---
---	26/06	Exame	---	---

Versão de fevereiro de 2025