



UNIVERSIDADE FEDERAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – UNIRIO
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS (CCH)
ESCOLA DE BIBLIOTECONOMIA

PROGRAMA DE DISCIPLINA 2015/1

CURSO: Biblioteconomia

DEPARTAMENTO: De Estudos e Processos Biblioteconômicos

DISCIPLINA: Organização e Administração de Bibliotecas

CÓDIGO: HEB0022

PROFESSORA: Daniela F. A. Oliveira Spudeit

EMAIL: danielaspudeit@gmail.com

DIA DA SEMANA: Quinta-feira das 18:00 às 22:00

CARGA HORÁRIA: 60h

NÚMERO DE CRÉDITOS: 04

PERÍODO: 5. período

EMENTA:

Teorias, leis, princípios, métodos, metodologias e conceitos para a organização e administração de bibliotecas em geral (materiais, eletrônicas e virtuais), envolvendo – nos casos específicos – espaço, acervo, produtos e serviços, pessoal e estrutura orgânica. Gestão estratégica de bibliotecas em geral (materiais, eletrônicas e virtuais), envolvendo – nos casos específicos – planos, programas, projetos e ações, em vista da qualidade e da eficácia.

OBJETIVO:

Viabilizar o conhecimento das técnicas biblioteconômicas e administrativas para nortear o desenvolvimento (projeto e instalação) de bibliotecas, como cenários de leitura e de captação do saber, para a geração de produtos e a operacionalização de serviços bibliotecários fundamentais, à luz dos princípios da Biblioteconomia, da Documentação e da Administração.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

- 1 Princípios organizacionais, rotinas e funções administrativas em unidades de informação
 - 1.1 Organização dos processos: fluxogramas e organogramas
 - 1.2 Organização e registro das atividades: formulários, regulamentos, guias, manuais, relatórios, projetos, entre outros
 - 1.3 Organização física: acervo, mobiliários, equipamentos, layout, acessibilidade física e aspectos ergonômicos
- 2 Gestão de pessoas em unidades de informação
 - 2.1 Evolução histórica da gestão de recursos humanos
 - 2.2 Competências e habilidades gerenciais em unidades de informação
 - 2.3 Liderança e motivação organizacional
- 3 Gestão de serviços
 - 3.1 Definição, características e elementos dos serviços
 - 3.2 Serviços de linha de frente (*front office*) e serviços de retaguarda (*back office*)
 - 3.3 Ciclo de serviços, satisfação e expectativas dos clientes
- 4 Planejamento e qualidade em unidades de informação
 - 4.1 Planejamento estratégico, tático e operacional

4.2 Metodologias e indicadores para gestão estratégica
4.3 Controle e ferramentas da qualidade
5 Marketing em unidades de informação
5.1 Conceitos, características e tipos de marketing
5.2 Marketing em unidades de informação
5.3 Construção de plano de marketing

AValiação:

Entrega de um fichamento valendo 1,0 ponto.
Elaboração de um trabalho sobre organização administrativa 2,0 pontos.
Entrega de duas resenhas críticas 2,5 pontos (cada)
Entrega e apresentação do trabalho de marketing 2,0 pontos.

INFORMAÇÕES IMPORTANTES:

- O plano de ensino é flexível, podendo ser reformulado e negociado durante o semestre.
- A responsabilidade do controle de faltas é de cada aluno individualmente. Em conformidade com o disposto na Resolução nº 3.117, de 10 de junho de 2009 da UNIRIO e na resolução CFE nº 4 de 16/9/86, a frequência mínima de 75% em cada disciplina é obrigatória.
- Respostas de prova escritas a lápis não poderão ser questionadas após a entrega.
- Só será realizada prova de segunda chamada, mediante o pedido deferido pela Secretaria, conforme legislação vigente na instituição.
- Não serão aceitos trabalhos acadêmicos fora de prazo. Por **prazo** entende-se **não só a data agendada, mas também, o horário de aula da disciplina.**

BIBLIOGRAFIA BÁSICA:

BARBALHO, Célia Regina Simonetti; BERAQUET, Vera Silvia Marão. *Planejamento estratégico para unidades de informação*. São Paulo: Polis/APB, 1995.
BIBLIOTECA NACIONAL (BRASIL). *Biblioteca pública: princípios e diretrizes*. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, Departamento de Processos Técnicos, 2000.
MACIEL, Alba Costa. *Planejamento de bibliotecas : o diagnóstico*. Niterói: EDUFF, 1993. MACIEL, Alba Costa; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha. *Bibliotecas como organizações*. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2000.
MILANESI, Luiz. *Ordenar para desordenar: centros de cultura e bibliotecas públicas*. 2. ed. São Paulo: Brasiliense, 1989. p.
PRADO, Heloísa de Almeida. *Como se organiza uma biblioteca*. 2. ed. São Paulo: LEP, 1953. 120 p.
_____. *Organização e administração de bibliotecas*. 2. ed. rev. São Paulo: T. A. Queiroz, 1992. 209 p.
VERGUEIRO, Waldomiro. Estabelecimento de políticas para o desenvolvimento de coleções. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v. 15, n.2, p. 193-202, jul./dez. 1987.
_____. *Seleção de materiais de informação: princípios e técnicas*. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1995. 110 p.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR:

ALENTEJO, Eduardo da Silva; GALVAO, Sofia Batista. A trajetória da gestão pela qualidade nas bibliotecas brasileiras. *Inf. Inf.*, Londrina, v. 17, n.1, p. 132 – 165, jan./jun. 2012. Disponível em <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/9508/11378>
ALMEIDA, M. C. B. de. *Planejamento de bibliotecas e serviços de informação*. 2. ed. , rev. e ampl. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2005.
AMARAL, S. A. do (Org.). *Marketing na ciência da informação*. Brasília: Editora UnB, 2007.
AMARAL, S. A. Marketing da informação: abordagem inovadora para gestão de unidades de informação. *Percursos*, Florianópolis, v. 12, n. 2, 2011. Disponível em <http://www.periodicos.udesc.br/index.php/percursos/article/view/2313>.
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR 9050: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos*. Rio de Janeiro, 2004. Disponível em

http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_generico_imagens-filefield-description%5D_24.pdf

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *NBR 15599: Acessibilidade: comunicação na prestação de serviço*. Rio de Janeiro, 2008. Disponível em http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_generico_imagens-filefield-description%5D_21.pdf

BARBALHO, Celia; ROZADOS, Helen. Competências do profissional bibliotecário brasileiro: o olhar do Sistema CFB/CRBs. *Anais eletrônico...* In: ENANCIB, 2008. São Paulo, 2008.

BARRETO, Ângela Maria. O fator humano e o desenvolvimento de competências nas unidades de informação. *Perspectiva Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v.10 n.2, 2005. Disponível em <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/342>

CHIAVENATO, Idalberto. *Gestão de pessoas*. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

COBRA, Marcos. *Marketing básico: uma abordagem brasileira*. SP: Atlas, 2009. p.19-35..

CORRÊA, H. L.; CAON, M. *Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes*. São Paulo: Atlas, 2002. P. 94-100.

COSTA, Klytia de Souza Brasil Dias da. *Organização de bibliotecas: espaço físico*. Rio de Janeiro, 2007. Disponível em: <http://www.dn.senac.br/cedoc/Organiza%C3%A7%C3%A3o%20de%20bibliotecas.doc>

CURY, Antonio. *Organização e métodos: uma visão holística*. 8. ed., rev. e ampl. São Paulo, SP: Atlas, 2005.

DIB, Simone Faury; SILVA, Neusa Cardim da. Competências em unidades de informação: metodologia para o desenvolvimento de equipes. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v.24, n.2, p. 17-29, maio/ago. 2009. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/pci/v14n2/v14n2a03.pdf>.

DUTRA, Joel Souza. *Gestão de pessoas: modelo, processos, tendências e perspectivas*. 10. ed. São Paulo, SP: Atlas, 2002.

GIANESI, Irineu G. N; CORRÊA, Henrique Luiz. *Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente*. São Paulo: Atlas, 2007.

KAPLAN, Robert; NORTON, David. *Organização orientada para a estratégia*. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

KOTLER, Philip. *Marketing para organizações que não visam lucro*. São Paulo: Atlas, 1978.

LAS CASAS, Alexandre. *Plano de marketing para micro e pequenas empresas*. São Paulo: Atlas, 2009.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. *Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios, casos práticos*. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

MOREIRA, Elaine C. B.; MAIOR, Robéria C. S. O capital humano em unidade de informação: estudo com as competências individuais como fator de estímulo ao melhor desenvolvimento de atividades. In: DUARTE, Emeide N.; SILVA, Alzira K. (Orgs.) *Gestão de unidade de informação: teoria & prática*. João Pessoa: Ed. UFPB, 2007. p. 385-400.

NOBREGA, Kleber. *Falando de serviços: um guia para compreender e melhorar os serviços em empresas e organizações*. São Paulo: Atlas, 2013.

OLIVEIRA, D. de P. R. de. *Sistemas, organização e métodos: uma abordagem gerencial*. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

OLIVEIRA, D. P. R. de. *Planejamento estratégico: conceitos, metodologia e práticas*. 26. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

OLIVEIRA, Greissi Gomes; AMARAL, Roniberto Morato. Mapeamento de processos em bibliotecas: estudo de caso em uma biblioteca do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 17, 2012, Gramado, RS. *Anais eletrônico...* Disponível em: http://200.136.214.89/nit/refbase/arquivos/oliveira/2012/603_Oliveira+Amaral2012.pdf.

OLIVEIRA, Daniela Assis de. Utilização de um plano estratégico de marketing como instrumento decisório na gestão da biblioteca do SENAC de Florianópolis. *Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, Florianópolis, v.13, n.1, p.174-188, jan./jun., 2008. Disponível em <http://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/548>

OTTONI, Heloísa Maria. Bases do marketing para unidades de informação. *Ciência da Informação*, Brasília, V. 25, n. 2, 1995. Disponível em <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/433>

PINCELLI, Maria Angélica et al. Marketing em serviços e produtos de bibliotecas: melhoria com foco no usuário. *Anais eletrônico...* In: SEMINÁRIO BRASILEIRO DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 16, São Paulo, SP, 2010.

PINTO, Adilson Luiz; MOREIRO GONZÁLEZ, José Antonio. O Profissional bibliotecário como gestor de pessoas. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*. Florianópolis. v. 15, n. 29, p. 52-65. 2010. Disponível em <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2010v15n29p52/19541>.

PUPO, Deise Tallarico; MELO, Amanda FERRÉS, Sofia Pérez (Orgs.). *Acessibilidade: discurso e prática no cotidiano das bibliotecas*. São Paulo: Unicamp, 2008. Disponível em http://www.todosnos.unicamp.br:8080/lab/producao/livro_acessibilidade_bibliotecas.pdf.

RAMOS, Paulo Baltazar. A gestão na organização de unidade de informação. *Ciência da Informação*, V. 25, n. 1, 1996. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewArticle/483>

SANTOS, Vanessa Lima dos; ALMEIDA, Daniela Pereira dos Reis de; VALENTIM, Marta Ligia Pomim. Motivação de equipes em unidades de informação. *Biblios*, n. 45, 2011. Disponível em <http://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/42>

SPUDEIT, Daniela F. A. O.; FUHR, Fabiane. Planejamento em unidades de informação: qualidade em operações de serviços na Biblioteca do SENAC Florianópolis. *Bibl. Univ.*, Belo Horizonte, v.1, n.1, p. 41-49, jan./jun. 2011. Disponível em <https://www.bu.ufmg.br/rbu/index.php/localhost/article/viewFile/16/18>.

VALENTIM, M. L. Formação: competências e habilidades do profissional da informação. In: VALENTIM, M. L. (Org.). *Formação do profissional da informação*. São Paulo: Polis, 2002. p. 117-132.

VERGUEIRO, Waldomiro; CASTRO FILHO, Claudio Claudio Marcondes. Gestão de pessoas em unidades de informação. *Administração de unidades de informação*. Rio Grande: EDFURG, 2007. p. 81-92.

VITAL, Luciane Maria; FLORIANI, Vivian Mengarda. Metodologia para planejamento estratégico e gestão de serviços em unidades de informação. *Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação*, Campinas, v.6 n. 2 p. 24-44, jan./jun. 2009. Disponível em <http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/403>

WESTWOOD, John. *Como preparar um plano de marketing*. São Paulo: Clio, 1996.