PLANEAMENTO E GESTÃO DE SERVIÇOS DE DOCUMENTAÇÃO (51066)

2012/2013



**RESUMO**

Table of Contents

[Competências 2](#_Toc347611855)

[Roteiro 2](#_Toc347611856)

[Recursos 3](#_Toc347611857)

[Tema 1 – Gestão das Organizações I 4](#_Toc347611858)

[Tema 2 – Gestão das Organizações II 4](#_Toc347611859)

[Tema 3 - A Organização e o seu Meio Envolvente 5](#_Toc347611860)

[Tema 4 - Planeamento Estratégico 5](#_Toc347611861)

[Tema 5 - Planeamento Estratégico II 6](#_Toc347611862)

[Tema 6 - Gestão de Projecto 6](#_Toc347611863)

[Tema 7. Gestão da Qualidade 7](#_Toc347611864)

António José Estêvão Cabrita

1002404

# Competências

|  |
| --- |
| **Competências a Desenvolver** |

* Planear e gerir e projectos no âmbito dos serviços de documentação e informação;
* Efectivar uma oferta mais eficaz dos serviços dirigidos aos utilizadores sustentada num melhor planeamento;
* Aplicar técnicas, normas e outros instrumentos inerentes à gestão de serviços de documentação e informação;
* Analisar os riscos e oportunidades de serviços de documentação e informação.

# Roteiro

|  |
| --- |
| **Roteiro de conteúdos a trabalhar** |
| Tema 1 – Gestão das Organizações  | 1. Funções da gestão
2. Níveis da gestão
3. Principais abordagens da gestão (Administração)
 |
| Tema 2 – Gestão das Organizações II  | 1. Os Processos da Organização
2. Tipos de departamentalização
3. Responsabilidade, autoridade e delegação
4. Princípios da organização
5. Centralização e descentralização
 |
| Tema 3 - A Organização e o seu Meio Envolvente | 1. Envolvente contextual
2. Envolvente transaccional
 |
| Tema 4 - Planeamento Estratégico | 1. Visão, missão, valores e objectivos
2. Gestão estratégica
3. Os stakeholders
 |
| Tema 5 - Planeamento Estratégico II  | 1. Desenvolvimento da estratégia e do planeamento
2. Análise de risco e oportunidade – análise de Swot
 |
| Tema 6 - Gestão de Projecto  | 1. Conceitos
2. Factores de sucesso do projecto
3. Ciclo de vida do projecto
 |
| 7. Gestão da Qualidade  | 1. Conceitos
2. Normas relativas à gestão de serviços de informação e à gestão da informação
3. O Sistemas de Gestão da Qualidade
 |

# Recursos

|  |
| --- |
| **Bibliografia e outros recursos** |

**Obrigatória:**

* CARAPETO, Carlos & FONSECA, Fátima - Administração Pública - Modernização, Qualidade e Inovação. Lisboa: 2ª Ed. Sílabo, 2006. (ISBN 978-972-618-423-2).
* TEIXEIRA, Sebastião - Gestão das Organizações. 2ª Ed., Lisboa: Mcgraw-Hill, 2005. (ISBN 9788448146177) / Recurso disponibilizado no âmbito dos temas.
* MIGUEL, António - Gestão Moderna de Projectos. 4ª Ed. Actualizada. Lisboa: FCA, 2009. (ISBN 978-972-722-620-7).
* LOPES, Albino & CAPRICHO, Lina - Manual de Gestão da Qualidade. Lisboa: RH Editora, 2007. (ISBN: 978-972-8871-13-0).
* Instituto Português da Qualidade – Norma portuguesa. Sistemas de gestão da qualidade. ISO 9001 : 2000. (Tradução da ISO 9001: 2000, Quality management systems – Requirements (Consult. 19.02.2005).

**Complementar:**

* PIRES, António - Qualidade - Sistemas de Gestão da Qualidade. 3ª Ed. Lisboa: Edições Sílabo, 2004. (ISBN 972-618-333-2972-618-333-2).

# Tema 1 – Gestão das Organizações I

1. Funções da gestão
2. Níveis da gestão
3. Principais abordagens da gestão (Administração)

***Objectivos***

* Introduzir os principais conceitos: de gestão geral; níveis de gestão;
* Apresentar as principais abordagens de gestão.

***Competências a adquirir***

Aprender e apreender os principais conceitos gerais de área da gestão empresarial.

***Bibliografia***

[Texto 1A](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/file.php/68791/Tema_1/Gestao_das_Org_Sebastiao_Teixeira_Cap_1_p_2_21.pdf) TEIXEIRA, Sebastião - Gestão das Organizações. 2ª Ed., Lisboa: Mcgraw-Hill, 2005. (ISBN 9788448146177) pp.2-22

***Tarefas***

* Deverá ler o Texto 1A.
* Realize o Plano de Actividades Formativas 1 - Caso 1A (Texto 1A, pág. 22).

# Tema 2 – Gestão das Organizações II

d. Os Processos da Organização

e. Tipos de departamentalização

f. Responsabilidade, autoridade e delegação

g. Princípios da organização

h. Centralização e descentralização

***Objectivos***

* Conhecer os vários tipos de departamentalização usados na estrutura de uma empresa;
* Conhecer os conceitos de autoridade e delegação, responsabilidade, centralização e descentralização.

***Competências***

Com base na análise dos princípios fundamentais de organização desenvolver e apresentar a estrutura organizacional que melhor pode traduzir os objectivos da empresa, identificando as vantagens e inconvenientes.

***Bibliografia***

[Texto 2A](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/file.php/68791/Tema_2/Gestao_das_Organ_Sebastiao_Teixeira_Cap_5_p_84_101.pdf) TEIXEIRA, Sebastião - Gestão das Organizações. 2ª Ed., Lisboa: Mcgraw-Hill, 2005. (ISBN 9788448146177) pp.84-101

***Tarefas***

* Deverá ler o Texto 2A.
* Realize o Plano de Actividades Formativas 2 - Caso 2A (Texto 2A, pág. 136).

# Tema 3 - A Organização e o seu Meio Envolvente

1. Envolvente contextual
2. Envolvente transaccional

***Objectivos***

* Apresentar a interdependência entre a empresa e o seu meio envolvente;
* Apresentar a empresa como um sistema aberto.

***Competências a adquirir***

Analisar os objectivos, recursos e as forças de ambiente - próximo e alargado – influenciadoras do desempenho da empresa.

***Bibliografia***

[Texto 3A](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/file.php/68791/Tema_3/Gestao_das_Organ_Sebastiao_Teixeira_Cap_2_p_23_30.pdf) TEIXEIRA, Sebastião - Gestão das Organizações. 2ª Ed., Lisboa: Mcgraw-Hill, 2005. (ISBN 9788448146177), pp.23-31

#### Tarefas

* Deverá ler o Texto 3A. Troque ideias com os seus colegas no Fórum de estudantes.
* Realize o Plano de Actividades Formativas 3 – Caso 3 (Texto 3A, pág. 31).

# Tema 4 - Planeamento Estratégico

1. Visão, missão, valores e objectivos
2. Gestão estratégica
3. Os stakeholders

***Objectivos***

* Apresentar a missão da organização com o propósito básico e permanente, e como base de definição do negócio e dos objectivos inerentes às diversas áreas organizacionais;
* Analisar com maior detalhe o planeamento estratégico e a formação de estratégias.

***Competências a adquirir***

Ser capaz de desenvolver os fins estratégicos gerais consubstanciados na missão de uma organização, e explicitar objectivos.

***Bibliografia***

Texto 4A CARAPETO, Carlos & FONSECA, Fátima - Administração Pública - Modernização, Qualidade e Inovação. Lisboa: 2ª Ed. Sílabo, 2006. (ISBN 978-972-618-423-2). pp.91-106 e pp.161-177.

***Tarefas***

* Deverá ler o Texto 4A.
* Realize o Plano de Actividades Formativas 4 – Caso 4.

# Tema 5 - Planeamento Estratégico II

d. Desenvolvimento da estratégia e do planeamento
e. Análise de risco e oportunidade – análise de Swot

***Objectivos***

* Apresentar o desenvolvimento de estratégias e planeamento como forma de determinar antecipadamente o que deve ser feito e como deve ser feito;
* Explicar como as organizações analisam o seu ambiente (análise externa e análise interna), apresentando a análise SWOT.

***Competências a adquirir***

Após definir linhas de orientação da organização/serviços ser capaz de formular estratégias de forma clara e precisa.

Ser capaz de utilizar a análise Swot para detectar respectivamente as oportunidades e as ameaças (no exterior) e os pontos fortes e os pontos fracos (no interior).

***Bibliografia***

Texto 5A CARAPETO, Carlos & FONSECA, Fátima - Administração Pública - Modernização, Qualidade e Inovação. Lisboa: 2ª Ed. Sílabo, 2006. (ISBN 978-972-618-423-2). pp.182-212.

Texto 5B [Metodologia para Planejamento Estratégico e Gestão de Serviços em Unidades de Informação](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/file.php/68791/Tema_5/METODOLOGIA_PARA_PLANEJAMENTO_ESTRATEGICO_E_GESTAO_DE_SERVICOS_EM_UNIDADES_DE_INFORMACAO.pdf).

***Tarefas***

* Deverá ler o Texto 5A.
* Realize o Plano de Actividades Formativas 5 – Caso 5.
	+ O texto 5B apresenta um exemplo da aplicação dos conteúdos abordados.

# Tema 6 - Gestão de Projecto

1. Conceitos
2. Factores de sucesso do projecto
3. Ciclo de vida do projecto

***Objectivos***

- Apresentar as características de um projecto e seus factores de sucesso;

- Apresentar as fases de desenvolvimento de um projecto.

***Competências a adquirir***

Individualmente ou colectivamente saber desenhar e planificar um projecto para atingir um fim particular.

***Bibliografia***

Texto 6A Optou-se por apresentar a totalidade do texto original, contudo, apenas são para estudo as matérias abordadas nas páginas 52 a 76 e páginas 83 a 96.

* [O que é um projecto - pp.27-37](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/file.php/68791/Tema_6/O_que_e_um_projecto_-_pp.27-37.pdf)
* [O projecto passo a passo - pp.52-76 e pp.83-9](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/file.php/68791/Tema_6/O_projecto_passo_a_passo_-_pp.52-76_e_pp.83-96.pdf)6.

Estes recursos fazem parte de um conjunto mais rico em conteúdos, cujo endereço electrónico é:

<http://www.youth-partnership.net/youth-partnership/publications/T-kits/3/Tkit_3_POR>

Assim, se pretenderem podem aprofundar esta temática.

Texto 6B (complementar) MIGUEL, António - Gestão Moderna de Projectos. 4ª Ed. Actualizada. Lisboa: FCA, 2009. (ISBN 978-972-722-620-7). - Não é de leitura obrigatória.

Texto 6C [O PROJECTO DE ARQUIVOS CORRENTES NA CÂMARA MUNICIPAL DE LISBOA](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/file.php/68791/Tema_6/CML_COM83.pdf). - Comunicação sobre um projecto.

***Tarefas***

* Deverá ler o Texto 6A.
* Realize o Plano de Actividades Formativas 6 – Caso 6.

# Tema 7. Gestão da Qualidade

1. Conceitos
2. Normas relativas à gestão de serviços de informação e à gestão da informação
3. O Sistemas de Gestão da Qualidade

***Objectivos***

- Reflectir sobre o que implica um sistema de gestão de qualidade na prática diária de uma biblioteca;

- Conhecer a metodologia e as ferramentas necessárias para a implementação eficaz de um sistema de qualidade.

***Competências a adquirir:***

- Saber trabalhar de acordo com conceitos de Qualidade em um projecto de âmbito global;

- Utilizar em projectos na área da biblioteconomia as boas práticas sobre aplicação de sistemas de qualidade.

***Bibliografia***

Texto 7A [Guia Interpretativo da NP EN ISO 9001-2000 na Administração Pública Local - APCER](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/file.php/68791/Tema_7/Guia_Interpretativo_da_NP_EN_ISO_9001-2000_na_Administracao_Publica_Local_-_APCER.pdf)

Texto 7B [2008 a Nova Geração das Normas ISO 9000](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/file.php/68791/Tema_7/2008_a_Nova_Geracao_das_Normas_ISO_9000.pdf)

Texto 7C [ISO 9001 - As alterações da edição de 2008](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/file.php/68791/Tema_7/ISO_9001_-_As_alteracoes_da_edicao_de_2008.pdf)

Texto 7D [Gestão da Qualidade uma Experiência de Implementação da CAF](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/file.php/68791/Tema_7/Gestao_da_Qualidade_uma_Experiencia_de_Implementacao_da_CAF.pdf)

Texto 7E [Implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/file.php/68791/Tema_7/implementar_um_sistema_de_gestao_da_qualidade.pdf)

Texto 7F [Sistemas de Calidad Total en Bibliotecas y Unidades de Informacion](http://www.moodle.univ-ab.pt/moodle/file.php/68791/Tema_7/Sistemas_de_Calidad_Total_en_Bibliotecas_y_Unidades_de_Informacion.pdf)

***Tarefas***

* Realize o Plano de Actividades Formativas 7 – Caso 7.