

**.: PLANEJAMENTO E INFORMAÇÃO :..**

Prof. Leonardo Guimarães Garcia

**AULA 4**

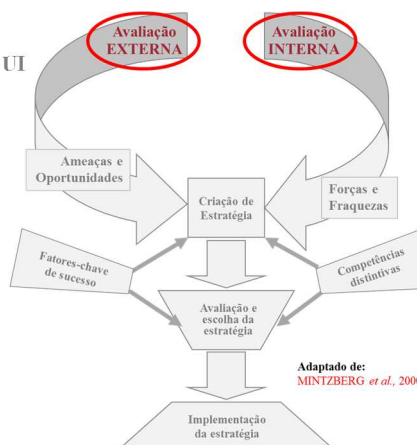
**DIAGNÓSTICO A SERVIÇO DO PE DE UIs**

Objetiva discutir a realização do diagnóstico de uma UI com a finalidade de apoiar o seu processo de PE.

- 1 – Diagnóstico: Avaliação Interna
- 2 – O processo da segunda entrevista
- 3 – Diagnóstico: Avaliação Externa

**\* Em que fase do projeto estamos?**

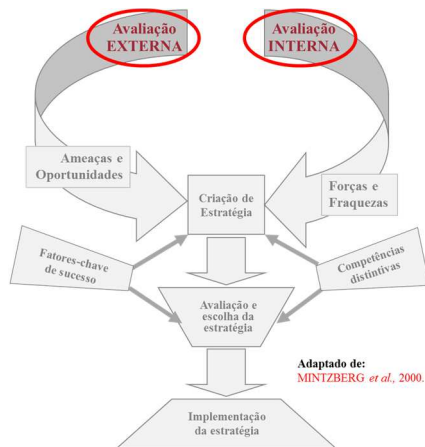
1. Conhecer o básico sobre a UI e seu entorno
2. Determinar o significado de **SUCESSO** para a UI
3. Elencar os **Fatores-chave de sucesso** e as **Competências distintivas** da UI
4. Realizar a **Avaliação Interna e Externa**
5. Criar listas de **Forças, Fraquezas, Ameaças e Oportunidades** relacionadas à ideia de sucesso da UI
6. Criar **alternativas estratégicas** para a UI
7. **Avaliar e Escolher** a estratégia da UI
8. **Ajustar e Melhorar** a estratégia escolhida
9. Criar um **Plano Elementar de Implementação** da estratégia



**\* Por que essa fase é importante?**

**4. Realizar a Avaliação Interna e Externa**

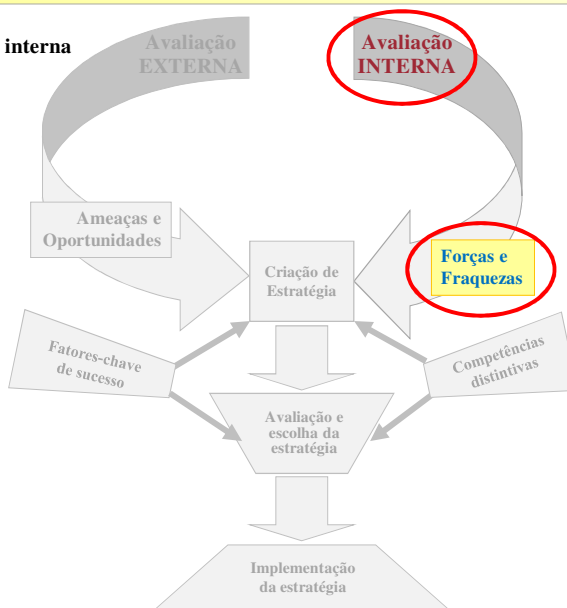
- A **avaliação interna** nos dará o embasamento necessário para correta **tradução** da realidade interna da UI **em forças e fraquezas**, essenciais para a aplicação do SWOT
- O mesmo se aplica à **avaliação externa**, que revela as **ameaças e oportunidades** mais importantes para a UI, no momento da avaliação



**DIAGNÓSTICO A SERVIÇO DO PE DE UIs**

**1. Diagnóstico: avaliação interna**

- Como bem mostra a figura que representa o processo de planejamento estratégico, nosso propósito aqui é **COLETAR AS INFORMAÇÕES** que darão origem às **Forças e Fraquezas** da UI!!!



- Os tópicos abaixo representam os principais **elementos para a descrição da realidade interna** de uma UI:

- **Missão, Visão e Valores** da UI;
- **Estrutura organizacional e Liderança**;
- **Usuários** e suas **Necessidades**;
- **Produtos & Serviços**;
- **Processos e Tecnologias-chave**;
- **Recursos** (humanos, informacionais, etc.).



**FONTES DE INFORMAÇÃO PARA A COLETA:**  
Internet, intranet, pessoas, documentos, observação direta, etc.

- O acúmulo de **experiência** + o desenvolvimento dos **conhecimentos, habilidades e atitudes** adequadas auxilia enormemente o uso das fontes e a realização do diagnóstico!

\* *De onde virão as informações para a descrição da **realidade interna** da BD-RP?*

**Perfil da BD-RP**  
(primeira parte da Tabela 1 – o geral/básico!)

**P1 - Descrição da Organização**

- A) Instituição, Propósitos e Porte da Organização
- B) Produtos e Processos
- C) Sócios, Mantenedores ou Instituidores
- D) Força de Trabalho
- E) Clientes e Mercados
- F) Fornecedores e Insumos
- G) Sociedade
- H) Outras Partes Interessadas

**P2 – Concorrência e Ambiente Competitivo**

- A) Ambiente Competitivo
- B) Desafios Estratégicos

**P3 - Aspectos Relevantes**

**P4 - Organograma**



**Primeira Entrevista**

- 1 – Missão, Visão e Valores de Intersecção
- 2 – FCS + Competências Distintivas

**Observação Direta**

Observação *in loco* da BD-RP, feita pelos membros dos grupos (ênfase nas atividades e características da biblioteca relativas ao critério MEG do grupo)

**Segunda Entrevista**  
(foco nas **Forças e Fraquezas**)

- 1 – Perguntas do E-MEG/Diagnóstico**  
Perguntas relativas ao critério MEG de cada grupo
- 2 – Perguntas extraídas da LITERATURA da área de Informação**  
Como exemplo, trabalharemos com o capítulo 4 do livro de ALMEIDA (2000) – corresponde à Ref. 1 do Plano da Disciplina

\* **COMO a literatura da área de Informação pode incrementar a segunda entrevista?**

- Os instrumentos avaliativos do MEG enfatizam os aspectos comuns a todas as organizações
- Com o uso de referências sobre as UIs, podemos agregar às perguntas do E-MEG/Diagnóstico outras perguntas, relacionadas tanto ao [critério MEG do grupo](#) quanto às [especificidades das UIs](#)!
- Para isso, basta acharmos artigos, livros, teses, etc. da área de Informação que tratem dos critérios MEG!
- Para [ilustrar](#) a convergência entre a literatura e o MEG, utilizaremos o **capítulo 4** da obra de **ALMEIDA (2000)** – [vide a Ref. 1 do Plano da Disciplina](#), referência amplamente utilizada por profissionais da informação em todo o país.



\* **Exemplo:**

- Em ALMEIDA (2000), o tópico “Análise da unidade de informação” contempla os seguintes itens:

- A localização da UI no organograma da mantenedora favorece o seu:
  - ✓ desempenho?
  - ✓ crescimento futuro?
- Os critérios para agrupamento das atividades em departamentos é adequada?
- O número de níveis hierárquicos é razoável?
- O sistema de liderança é centralizado?

- Já o tópico “Análise de recursos humanos” indica como essenciais para as UIs os seguintes itens:

- Os salários trazem satisfação ou descontentamento?
- Os funcionários têm perfis adequados aos cargos que ocupam?
- Há desvio de função ou subutilização de *expertises*?
- O pessoal é suficiente em número?
- Que processo de Treinamento e Desenvolvimento seria necessário?

**A que critério MEG essas perguntas dizem respeito?**

\* **Requisitos do Critério “Pessoas”:**

○ DEFINIÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

○ REMUNERAÇÃO, RECONHECIMENTO E INCENTIVOS

○ PROGRAMAS DE CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

○ IDENTIFICAÇÃO DOS PERIGOS E FATORES RELACIONADOS À SAÚDE OCUPACIONAL, SEGURANÇA E ERGONOMIA

○ IDENTIFICAÇÃO E TRATAMENTO DOS FATORES QUE AFETAM O BEM-ESTAR, A SATISFAÇÃO E A MOTIVAÇÃO

○ AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO



**Ao fazer essa ponte entre a literatura e seu critério MEG, o grupo “Pessoas” poderá agregar às perguntas do E-MEG/Diagnóstico questões importantes para as UIs não contempladas pelo instrumento padrão!!!**

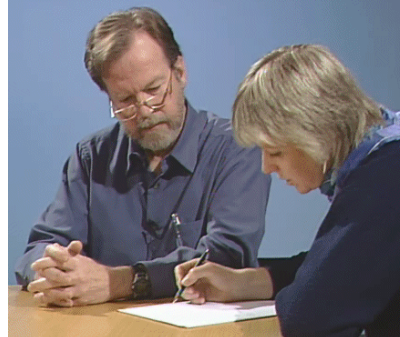
\* **COMO utilizar a literatura na prática para incrementar a segunda entrevista?**

**Resgate e estude os slides + o texto da FNQ relativos ao critério MEG do seu grupo!!!**

- Estude o **capítulo 4** da obra de **ALMEIDA (2000)**, com foco na identificação de pontos convergentes com o critério do MEG assumido pelo seu grupo – **atenção aos REQUISITOS do critério MEG do seu grupo!**
- Cada um desses pontos convergentes que, projetados sobre a realidade da BD-RP, possibilitarem a descoberta/confirmação de **Forças e/ou Fraquezas**, devem ser convertidos numa pergunta – **certamente que as perguntas preparadas pela autora também poderão ser usadas, mas vocês devem tentar criar as de vocês!**
  - O que são forças e fraquezas para nós?
- Discutam em grupo e selecionem as perguntas mais importantes

### 3. O processo da segunda entrevista

O processo de entrevista seguirá o rito descrito no **Roteiro 02 – Segunda Entrevista na BD-RP**, que leremos juntos a partir de agora!!!

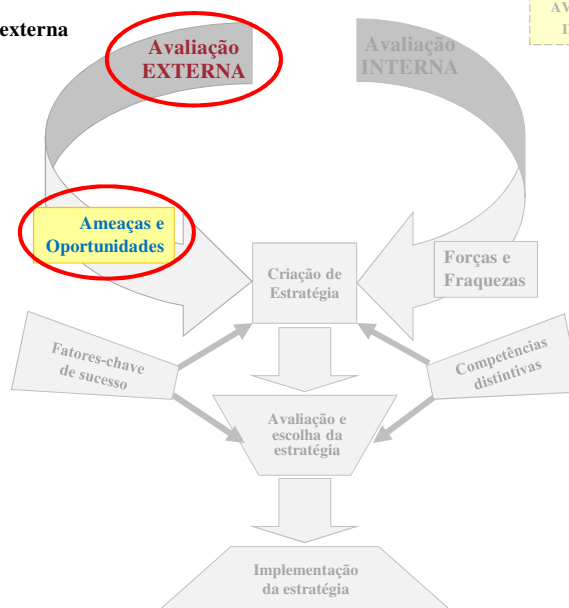


**Janela de datas para a segunda entrevista: de 03/04 a 26/04**

Cada grupo deverá baixar do Moodle e **IMPRIMIR** seu respectivo **Questionário de Avaliação das Entrevistas** (o mesmo da primeira entrevista!), a ser entregue ao entrevistado **ao final da entrevista**, para avaliação dos entrevistadores.

### 4. Diagnóstico: avaliação externa

- o Nessa etapa do processo, nosso propósito agora é **COLETAR INFORMAÇÕES** relativas às **Oportunidades** e **Ameaças** à UI!!!



- A figura abaixo mostra os principais aspectos de uma descrição da realidade externa de uma organização/UI:



\* **COMO** iremos descrever a **realidade externa** da **BD-RP**?

**Perfil da FDRP e da USP**  
(segunda e terceira partes da Tabela 1)

**P1 - Descrição da Organização**

- A) Instituição, Propósitos e Porte da Organização
- B) Produtos e Processos
- C) Sócios, Mantenedores ou Instituidores
- D) Força de Trabalho
- E) Clientes e Mercados
- F) Fornecedores e Insumos
- G) Sociedade
- H) Outras Partes Interessadas

**P2 – Concorrência e Ambiente Competitivo**

- A) Ambiente Competitivo
- B) Desafios Estratégicos

**P3 - Aspectos Relevantes**

**P4 - Organograma**

+

**Segunda Entrevista**  
(a parte relativa a **Ameaças e Oportunidades**)

**3 – Perguntas diretas sobre Ameaças e Oportunidades**

Ao final da entrevista, deverá ser perguntado ao menos o seguinte: *“Há alguma ameaça ou oportunidade para a BD-RP, relacionada ao nosso critério MEG, que você poderia mencionar?”*

**4 – Perguntas sobre ameaças e oportunidades formuladas pelo grupo ou extraídas da literatura da área de Informação**

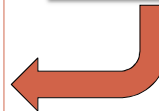
o No nosso projeto, a Avaliação Externa terá como **foco**:

- ✓ a Faculdade de Direito de Ribeirão Preto (FDRP);
- ✓ a Universidade de São Paulo (USP).

**Adequação da BD-RP  
à Universidade!!!**



Que fração  
desse universo  
conseguiremos  
cobrir?



Como vimos, há muitas dimensões da **Avaliação Externa** que não conseguiremos ver pelo fato da disciplina ser muito curta.

**VÁRIAS DESSAS DIMENSÕES SERÃO  
TRATADA NAS DISCIPLINAS OPTATIVAS DE ...  
INTELIGÊNCIA COMPETITIVA!**



Tragam para a próxima aula os **Relatórios 01 e 02**. Tragam também todas as **anotações + gravações (se tiverem)** relativas à primeira entrevista na BD-RP. Tragam ainda o **modelo do Relatório 03**.

**LEMBRETE:** Não se esqueçam da entrega das resposta da **Tabela 1** está próxima!!!



## REFERÊNCIAS

1. ALMEIDA, M. C. B. de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação.** Brasília: Briquet de Lemos Livros, 2000.
2. FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE (FNQ). **Cadernos Compromisso com a Excelência: estratégias e planos.** São Paulo: Fundação Nacional da Qualidade, 2008.