

# A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma revisão de literatura<sup>1</sup>

Valéria Martin Valls<sup>2</sup> & Waldomiro C. S. Vergueiro<sup>3</sup>

*Apresenta uma revisão de literatura nacional sobre a gestão da qualidade em serviços de informação, visando a uma sistematização do tema. Traça considerações sobre a melhoria da qualidade e a gestão da qualidade total (GQT), enfocando sua aplicabilidade em serviços. Destaca a aplicação de técnicas de GQT em serviços de informação, baseada na caracterização da literatura estudada, com ênfase na identificação e manutenção de indicadores da qualidade. Conclui que há uma forte tendência em aplicar de maneira pontual as metodologias ligadas a GQT, sem uma relação direta com esta forma de gestão e de apresentar a palavra qualidade fora do contexto de GQT. Observou-se que não há uma base teórica sedimentada na literatura nacional sobre este tema.*

47

## 1 Introdução

A discussão de questões relacionadas ao tema qualidade, enfocando tanto seus aspectos teóricos como aplicações específicas, a cada dia ganha mais espaço na literatura especializada nacional, principalmente em razão da importância desse assunto para nossas organizações. Sem dúvida, o país aos poucos desperta para os benefícios que a aplicação da gestão da qualidade pode oferecer, buscando entender melhor suas propostas e possibilidades.

Especificamente na área de ciência da informação, nota-se a inexistência de uma base teórica sólida que permita um estudo aprofundado do tema. É grande o número de relatos de experiências, especialmente aqueles publicados em anais de eventos, nos quais são comunicados casos reais de aplicação. Todavia, é na literatura especializada internacional que pode-se observar um estudo mais aprofundado sobre a contribuição da gestão da qualidade em projetos de melhoria de serviços de informação.

Visando a contribuir para a sistematização do assunto no país e possibilitando, ao mesmo tempo, uma reflexão teórica sobre o tema, apresenta-se a seguir uma revisão de literatura sobre a gestão da qualidade em serviços de

<sup>1</sup> Trabalho realizado a partir de identificação e revisão da literatura especializada em Biblioteconomia e Documentação, realizada no curso de Pós-Graduação da ECA-USP, visando obter subsídios para elaboração de dissertação de mestrado sobre o tema, sob orientação do Prof. Dr. Waldomiro C. S. Vergueiro.

<sup>2</sup> Assessora de Gestão da Qualidade da Ipiranga Química, São Paulo. Mestranda do Curso de Pós-Graduação em Ciência da Informação e Documentação da ECA/USP.

<sup>3</sup> Professor Doutor do Departamento de Biblioteconomia e Documentação da ECA/USP.



Conceitualmente, a gestão da *qualidade total* (GQT) é definida como: "*Modo de gestão de uma organização, centrado na qualidade, baseado na participação de todos os seus membros, visando ao sucesso a longo prazo, através da satisfação do cliente e dos benefícios para todos os membros da organização e para a sociedade*" (ABNT, 1994, p.6).

Isto significa dizer que a qualidade total deve ser entendida como "*a filosofia que coloca qualidade como ponto central dos negócios e atividades da empresa, disseminando-a em todas as atividades e para todas as pessoas*" (ISO, 1994, p.25). A *qualidade total*, portanto, é uma forma de gestão e, para a sua efetiva utilização, são necessários inúmeros esforços por parte da alta administração da organização, além da estruturação de um *sistema da qualidade*, que é considerado elemento básico para a implementação da GQT.

Neste contexto, tem-se que a palavra qualidade deixa de ter a acepção de alguma coisa realizada de maneira distintiva, para adquirir a seguinte definição: "*Totalidade de características de uma entidade que lhe confere a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas e implícitas*" (ABNT, 1994, p.3). Assim, como cita a própria ABNT, "*em algumas referências a qualidade é definida como 'adequação ao uso' ou 'adequação ao propósito', ou 'satisfação do cliente' ou 'conformidade aos requisitos'*" (1994, p.4). Qualidade, portanto, no contexto apresentado, deve ser vista como um elemento relacionado a um todo, que é a própria GQT, e não como um elemento isolado.

Com a definição dos aspectos conceituais expostos, apresenta-se, a seguir, uma breve contextualização da qualidade total em serviços e sua aplicação em centros de informação, de acordo com a proposta deste trabalho.

### **3 A gestão da qualidade total em serviços**

Tendo sido originalmente pensada para a área de produção, a aplicação da filosofia de GQT em serviços apresenta uma série de diferenças ou particularidades que devem ser pensadas em função das características dos serviços onde ela será usada. Este ponto é particularmente importante na área de informação, basicamente preocupada com a prestação de um serviço, o "*acesso à informação*" (BUCKLAND, 1992, p. 3). Em outras palavras, pode-se dizer que "*o propósito fundamental de todos os serviços de informação tem sido, e sempre será, reduzir o tempo necessário para que clientes-usuários específicos ganhem acesso àquela informação que eles necessitam para atingir seus objetivos pessoais ou de trabalho institucional*" (ATKINSON, 1996, p.241).

Neste sentido, a distinção realizada por MACDONALD (1994), visando comparar as características de produtos e serviços é bastante elucidativa, conforme pode ser observado pela leitura do QUAD. 1. Segundo esse autor, uma análise atenta das diferenças entre produtos e serviços deixa claro que, sob muitos aspectos, pode ser muito mais difícil para o prestador de serviços estar à altura das expectativas dos clientes, pois ele terá apenas uma chance para fazê-lo. Muitas vezes, um cliente que recebeu um serviço insatisfatório jamais retorna uma segunda vez, frustrando-se qualquer tentativa de reverter os efeitos deletérios da primeira atuação.



Para atingir uma melhor perspectiva da questão, é bom também ter em mente que, segundo PETERS & AUSTIN (1994, p.83), um cliente mal atendido terá um efeito multiplicador extremamente nocivo para a organização, na medida em que ele disseminará seu descontentamento para sua família, seus amigos e outras pessoas com quem entre em contato em uma proporção muito maior do que aquela atingida pelo cliente satisfeito. Nem sempre é muito fácil definir em termos concretos qual o

Quadro 1 - Características de produtos e serviços	
PRODUTO	SERVIÇO
O cliente recebe um produto tangível na forma de bens que podem ser vistos e tocados	O cliente recebe um serviço intangível que pode satisfazê-lo ou não
Os bens permanecem com o cliente	Os serviços são consumidos no momento de sua entrega
A produção e entrega dos bens são normalmente separadas	A produção, entrega e consumo dos serviços ocorrem freqüentemente ao mesmo tempo
Poucos produtores têm contato com os clientes	A maioria dos produtores têm contato com os clientes
O cliente raramente se envolve na produção	O cliente é freqüentemente envolvido na produção
Os bens podem ser objeto de serviço posterior de conserto ou reparação	O serviços já foram consumidos e não podem ser reparados
Os bens podem ser objeto de garantia mas o produtor tem maior oportunidade para atenuar os efeitos no cliente e assim a penalidade financeira	É difícil refazer serviços que não atendem aos requisitos - o impacto financeiro é normalmente total
Os bens podem ser comprados para serem armazenados de modo a satisfazer as necessidades do cliente	Os serviços não podem ser armazenados mas podem ainda estar disponíveis para a demanda do cliente
Os bens podem ser transportados para o ponto de venda	Alguns serviços são transportáveis (por exemplo: a informação através de linhas de comunicação) mas a maioria requer o transporte do provedor do serviço
É relativamente fácil para os clientes avaliar a qualidade dos bens	A qualidade dos serviços depende mais de percepção subjetiva e da expectativa
Com freqüência, os bens são tecnicamente complexos - o cliente, portanto, sente-se mais dependente do produtor	Os serviços parecem menos complexos - o cliente, portanto sente-se qualificado para argumentar com o produtor

Fonte: MACDONALD 1994.

prejuízo exato de um serviço sem qualidade.

Além dos pontos levantados acima, MACDONALD irá também afirmar que outra diferença fundamental entre a área de produção e a de serviços diz respeito à filosofia mesma de atuação de ambas. Para ele, enquanto a área industrial orienta-se primordialmente pelo capital ou pelo equipamento, a área de serviços deve orientar-se pelas pessoas, o que colocará problemas totalmente diferentes para os administradores. Em organizações voltadas para a produção, têm mais valor as habilidades técnicas do pessoal e o treinamento por eles recebido, existindo menor variação nos resultados. Em organizações de serviço, por outro lado, devem predominar as capacidades interpessoais, a educação do pessoal, e uma maior variação nos resultados.

Esta distinção é extremamente importante para a área de informação, pois influenciará, e muito, a forma como a GQT será desenvolvida, bem como a avaliação

de seu sucesso. Como comentado, enquanto a avaliação da qualidade em áreas de produção é realizada através de diversos elementos tangíveis que permitem verificar o quanto o produto atende às especificações estabelecidas para ele, a qualidade em serviços é medida principalmente através da percepção que os clientes têm sobre o serviço recebido.

Por outro lado, é preciso lembrar que, sob certos aspectos, os serviços de informação podem algumas vezes ser equiparados àquelas organizações produtoras de "papéis", em que essa percepção da qualidade baseia-se em algo concreto, normalmente um pacote de informações que se consubstanciam como relatórios de consultoria, manuais, contratos, políticas, diagnósticos, especificações etc. (no caso dos serviços de informação, teríamos a produção de bibliografias, catálogos, listas de títulos etc.). Mas mesmo quando esses elementos "tangíveis" estão presentes, a percepção da qualidade dos serviços irá depender em grande parte da percepção do cliente a respeito deles.

#### 4 A aplicação de técnicas de GQT em serviços de informação

Existem muitas limitações para a aplicação da qualidade total em uma área específica da organização, na medida em que a GQT é uma forma de gestão global e sistêmica, que compreende todos os processos da organização, diretamente ligados a seu produto e/ou serviço final. Em relação aos serviços de informação, como aponta ARECO (1992, p.100):

*"A biblioteca não constitui por si só uma empresa, mesmo considerando como empresa qualquer empreendimento que explore determinado setor da economia com o objetivo de sucesso. Ela se configura como órgão de recursos informacionais, recursos estes que agregados aos outros, humanos, materiais e financeiros, completam a clássica formatação de empresas. Isto quer dizer que a biblioteca ao aplicar métodos de qualidade total em sua gerência não o faz isoladamente do órgão que a mantém".*

Reforçando esse ponto de vista, ROCHA e GOMES (1993, p. 144) afirmam:

*"Nesse caso, não se adota o conceito de qualidade total, também entendida como o envolvimento de toda a organização. Entretanto, pode-se dirigir esforços para se alcançar qualidade total sob as premissas da qualidade intrínseca do produto, do custo, do atendimento, do moral da equipe e da segurança dos clientes internos e externos".*

Nem sempre, infelizmente, esta questão está suficientemente clara em algumas iniciativas de melhoria da qualidade. Nota-se, na literatura estudada uma tendência para aplicar técnicas ou ferramentas relacionadas a GQT e nomear essas iniciativas de implantação de qualidade total, muitas vezes sem uma vinculação clara a um sistema de qualidade implantado na organização na qual o serviço de informação está vinculado, o que, segundo as premissas conceituais deste trabalho, é muito relevante.

Com o objetivo de exemplificar essa afirmação, apresenta-se, no QUAD. 2, uma iniciativa preliminar de caracterização da literatura sobre qualidade em serviços de informação publicada no Brasil, centrando-se o levantamento dessa literatura apenas em revistas especializadas e anais de eventos científicos de biblioteconomia e documentação.



QUADRO 2 - A aplicação de conceitos da gestão da qualidade total em unidades de informação		
AUTOR	TÉCNICA DE GCT APLICADA	COMENTÁRIOS
Areco (1992)	Método Deming (14 pontos)	"Bibliotecas autônomas, consideradas como empresas de prestação de serviços informacionais, também necessitam interligar qualidade de seu produto com qualidade do produto da empresa para a qual presta serviços. Também nesse caso, o produto bibliotecário está comprometido com o sentido total da qualidade de um produto específico de uma determinada empresa". p. 103
Barbalho (1996)	Ferramentas básicas e auxiliares da qualidade ISO 9000 Certificação de Unidades de Informação	A filosofia, técnicas e modelos da qualidade são de fácil adaptação às Unidades de Informação tendo em vista a facilidade com que encontram pontos em comum entre a gestão pela qualidade e a necessidade de maior e melhor atuação diante das mudanças ocorridas no cenário nacional e internacional" p.117
Belluzzo e Macedo (1993)	Método Deming (14 pontos)	"A qualidade passa a existir quando cada indivíduo na biblioteca compreende e adota a filosofia da melhoria constante e quando todos os processos/atividades estiverem sob controle estatístico" p.128
Braga (1993)	Implantação do Programa de Gerenciamento das Rotinas, utilizando as ferramentas: Diagrama de Árvore e 5W 1H	"Prestar serviços com qualidade significa acreditar no potencial humano, significa diagnosticar os problemas baseados em dados e fatos, significa, acima de tudo, atender às necessidades e expectativas dos clientes. Isto tudo se consegue com técnicas, treinamento, desenvolvimento e uma dosagem de persistência." p.353
Caldeira (1994)	Implantação da qualidade total através da aplicação do conceito dos 5S, Ciclos de Qualidade	"A implantação da gestão pela qualidade total é um processo que demanda perseverança. No entanto, a partir do momento em que os problemas foem enfrentados, pode-se afirmar que ocorrerão melhorias nos processos, possibilitando aos bibliotecários maior disponibilidade para prestar um atendimento de qualidade a seus usuários." p.64
Pinto (1993)	Definição de uma política/missão, Normalização de processos (ênfase no fluxo clientes internos/externos)	"Investir em qualidade total significadefinir claramente os objetivos a atingir, as normas a serem utilizadas, como serão as caraterísticas do produto/serviço final desejado." p.136
Rocha e Gomes (1993)	Normalização dos processos de trabalho e sua implantação de forma uniforme	"Para implantar um sistema de qualidade, a unidade de informação deverá estruturar e tornar operacional as funções de marketing, de projeto do produto/serviço, de prestação do serviço e de análise de desempenho e melhorias do serviço" p.145
Rocha Filho (1995)	Definição da missão do serviço de informação. Aplicação do 5S Padronização das rotinas	"Com a utilização do TQC, a Superintendência de Informações Técnicas vem se tornando importante importante e participante na empresa, e principalmente competitiva visando sua sobrevivência...vem ampliando atividades no sentido de colocar informação o mais rápido possível na mão de seus usuários..." s/n
Silva, Almeida e Belluzzo (1995)	Normalização de processos ("identificar, definir e executar os processos operacionais")	Referindo-se ao Plano Gestão de Qualidade na Rede de Bibliotecas da UNESP: "Neste plano não se adotou ainda o conceito de Qualidade Total, pois isto requer o envolvimento de toda a Universidade. Pretende-se dirigir esforços para se alcançar a qualidade intrínseca do produto, do custo, do atendimento, da motivação da equipe de bibliotecários e do pessoal de apoio e da segurança e satisfação das necessidades dos usuários." p.7
	Ciclos de qualidade ("formar equipes multi funcionais e integradas... para fazer análises e encontrar e econtrar soluções de problemas pertinentes à área de atuação e que interferem na qualidade desejada dos serviços e produtos oferecidos")	Referindo-se as principais dificuldades encontradas no desenvolvimento do Projeto: "Resistências às mudanças, liberação de recursos, cultura da universidade, recursos humanos" p.9
Vieira (1994)	Ciclo PDCA Conceitos básico de TQM	"A Qualidade em unidades de informação seria alcançada quando fosse esta capaz de: - cumprir sua razão de ser, provendo a informação necessária, com os atributos desejados pelo cliente; - oferecer atendimento correto, em termos de cortesia, empenho, discrição, rapidez, eficiência; - prover os serviços esperados, ao melhor custo para o usuário e com mais eficiência que o concorrente; - incorporar na sua rotina a busca de melhoramentos contínuos, tendo como suporte um sistema de valores - atuar de maneira proativa, com base em comunicação permanente com os clientes" p.10

Fonte: MACDONALD 1994.





sistema no contexto da Universidade e criaram uma base para o desenvolvimento do processo de melhoria propriamente dito.

Apesar dessa importante contribuição ao tema, é necessário reconhecer que a base teórica nacional não é muito grande. Como já foi dito, há uma série de relatos de experiências, porém uma discussão mais aprofundada sobre o assunto ainda não foi iniciada na literatura nacional. Esta situação é bastante diversa da realidade internacional, onde verifica-se uma série de contribuições no que se refere à aplicação de técnicas, discussões sobre a aplicabilidade dessas técnicas na área de serviços de informação e também, como não poderia deixar de ser, um enorme número de cases, que são muito importantes para que novas experiências a serem implantadas não cometam os mesmos erros estratégicos ou técnicos.

Em termos de literatura nacional, uma das contribuições que se propõe a fazer uma reflexão maior sobre as perspectivas e dificuldades para implantação da gestão da qualidade em bibliotecas - no caso, as públicas - é a de VERGUEIRO (1995). Nesse trabalho, após uma revisão da literatura sobre o tema, enfocando principalmente aquela publicada no Reino Unido, o autor aponta alguns caminhos possíveis para a implantação da qualidade em bibliotecas públicas brasileiras, alertando ao mesmo tempo, para as possíveis dificuldades que essa proposta certamente deverá enfrentar para sua correta implementação.

Um outro trabalho que merece destaque é o de BARBALHO (1996): a autora se propõe a analisar o tema visando contribuir com a sistematização de um referencial teórico, apresentando conceitos básicos da qualidade, um histórico da teoria no mundo, destacando os principais "*pensadores da qualidade*". Além disso, há um capítulo dedicado a análise das ferramentas da qualidade. Neste ponto, é interessante que se destaque uma proposição da autora, em relação à sinergia entre as unidades de informação e as ferramentas da qualidade:

*"A qualidade, de modo geral, significa o atendimento dos interesses, desejos e necessidades dos clientes. Esta prática faz parte da qualidade em unidades de informação que, através do conhecimento dos mecanismos de gestão da qualidade fazem uma adaptação às suas necessidades tendo em vista a facilidade de entendimento dos conceitos e a adaptabilidade destes aos procedimentos de uma unidade de informação"*(1996, p.117)

Outra abordagem muito interessante apresentada neste artigo diz respeito a Certificação ISO 9000, com destaque para a experiência inglesa em estruturar um sistema de certificação de unidades de informação.

Uma discussão teórica sobre a gestão da qualidade total pode também ser encontrada no trabalho de GARCIA (1994), que traça uma apreciação crítica da aplicação de teorias da qualidade no país. No entanto, embora publicado em periódico especializado da área de ciência da informação, esse artigo não procura refletir criticamente sobre as particularidades de implantação da gestão da qualidade total no ambiente de bibliotecas ou serviços de informação. Na realidade, poderia ter sido publicado na literatura de administração em geral.

Sobre a aplicação de conceitos da gestão da qualidade total em unidades de informação, observa-se as seguintes tendências na literatura pesquisada:

- Aplicação de métodos e conceitos da GQT como base para a melhoria de produtos e/ou serviços (destaque para artigo de BELLUZZO e MACEDO);
- Preferência pela técnica 5S como fase preliminar de adequação do Sistema



(destaque para artigo de ROCHA FILHO);

- Normalização de processos de trabalho e capacitação dos recursos humanos (destaque para artigo de PINTO).

Portanto, tomando por base a literatura estudada, conclui-se que há escassez de contribuições que enfoquem a implantação da qualidade total em todos os seus aspectos constituintes. Pode-se afirmar, em vista disso, que prevalece uma prática de aplicação pontual de propostas ou técnicas específicas de GQT, sem que haja um compromisso efetivo com o estabelecimento de um programa mais completo ou que, muitas vezes, essa limitação esteja claramente colocada.

Por outro lado, entende-se que qualquer experiência efetiva de aplicação de conceitos de gestão da *qualidade total* em serviços de informação deve ser alicerçada por um ponto considerado fundamental: a identificação e manutenção de *indicadores de qualidade*, destacando a variável de *identificação das necessidades dos clientes*. A análise desse ponto é imprescindível para a definição de padrões objetivos para a implantação da gestão da qualidade total em serviços de informação ou mesmo para a aplicação de técnicas relacionadas com a melhoria dos produtos e/ou serviços oferecidos.

Como destaca BARNARD (1993, p.64), de todos os elementos da gestão da qualidade, os dois que talvez sejam menos familiares para as bibliotecas, ainda que potencialmente sejam os mais importantes, são o *foco no cliente* e a *melhoria contínua através do controle estatístico do processo* (grifo nosso).

Portanto, entre as tendências encontradas na literatura nacional, é necessário identificar aqueles trabalhos que concentram a discussão nos indicadores de qualidade, buscando definir padrões para os serviços de informação. Por outro lado, um aspecto interessante para ser analisado é o papel atribuído aos clientes, o que certamente ajuda a identificar a postura dos profissionais envolvidos. A seguir, será feita uma apresentação contextual desses conceitos, apresentando, quando for o caso, a relação com a literatura internacional já sedimentada.

## 5 Indicadores de qualidade

Conceitualmente, indicadores de qualidade são:

*Informações e dados colhidos a partir da rotina. Devem ser organizados de tal forma que permitam a visualização fácil e segura dos resultados da empresa, tais como vendas, lucros, produção, produtividade, desperdício e outras perdas, pontualidade e absenteísmo, grau de satisfação dos colaboradores e clientes, nível de acidentes do trabalho etc. As técnicas para tratar adequadamente os indicadores da qualidade são baseadas em estatística e há inúmeras ferramentas disponíveis, tais como as Sete ferramentas da qualidade, Controle estatístico da qualidade (CEQ), Controle estatístico do processo (CEP), Capacidade do processo e várias outras, simples e muito eficazes.* (MARANHÃO, 1994, p.11).

Na área da informação, a busca de indicadores é algo com uma certa tradição a nível internacional. O Reino Unido, por exemplo, desenvolveu propostas para suas bibliotecas públicas (KEYS, 1990) e para suas bibliotecas universitárias, estas últimas consubstanciadas pela *UK Standing Conference of National and University Libraries* - SCOUNL (BROPHY, COULLING, 1995, p.154). Em geral, os

Perspect. cienc. inf., Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 47 - 59, jan/jun.1998



indicadores receberam tradicionalmente a denominação de padrões, muitas vezes acompanhados por elementos especificadores. Assim, é comum falar-se aleatoriamente em diretrizes, medidas, padrões ou indicadores de desempenho, sempre procurando fazer referência a expressões objetivas que permitam a avaliação dos serviços prestados, ou seja, medidas que "*caracterizem a extensão, efetividade, e eficiência dos programas ou serviços da biblioteca*" (HERNON e ALTMAN, 1995, p. 27).

A literatura especializada sobre qualidade em serviços de informação ainda não conseguiu se libertar deste enfoque, ou seja, da definição de indicadores como condição exclusiva para a garantia de qualidade. No entanto, é necessário ter em mente que, embora esta seja uma alternativa concreta para se atingir a qualidade, representa uma perspectiva às vezes demasiadamente voltada para si mesma, preocupando-se apenas com os elementos constitutivos dos processos utilizados, sem adequadamente considerar o ponto de vista do cliente.

A abordagem que se pretende destacar neste artigo, por sua vez, está ligada à utilização de indicadores da qualidade como ferramenta básica para a melhoria dos serviços prestados, no nosso caso, serviços de informação. Como aponta JUROW (1993, p.114), a metodologia da GQT oportunizou o desenvolvimento de indicadores da qualidade para bibliotecas que enfocam o grau de excelência que se quer atingir para satisfazer as necessidades dos clientes.

Como destacam HERNON e ALTMAN, os indicadores da qualidade devem mensurar a extensão, a efetividade e a eficiência dos programas e serviços da biblioteca (1996, p.27).

Uma metodologia interessante para a estruturação de um conjunto de indicadores em um sistema de informação é apresentada em HUIDOBRO (1995, p.14). A autora afirma que uma das bases conceituais mais sólidas da GQT é que os objetivos e as metas de qualidade estabelecidas pela organização devem ser mensuráveis. Deve ser estabelecido, ainda segundo HUIDOBRO, um sistema que indique:

- quais são os pontos cruciais que devem ser medidos;
- qual é o método mais adequado para medi-los;
- qual é a situação real de partida;
- qual é a situação ótima de qualidade, detectada através da análise das necessidades dos usuários;
- que nível de medida entre a situação real e a situação ótima se propõe como objetivo a alcançar e em que períodos.

Esse sistema tem como premissa que "*o indicador ou medida a estabelecer deve estar baseado em um índice de satisfação do usuário relacionado ao serviço prestado*" (HUIDOBRO, 1995, p.14).

Outra experiência importante a ser destacada é apresentada por BOEKHORST (1995, p.278). Neste artigo o autor discorre sobre a iniciativa da IFLA no estabelecimento de indicadores da qualidade para bibliotecas acadêmicas (*IFLA Guidelines*). Os indicadores básicos propostos são:

- uso geral da biblioteca e suas facilidades
- qualidade da coleção
- qualidade da catalogação
- disponibilidade da coleção

- serviço de referência
- satisfação dos usuários

Além dessa abordagem, o autor também traça comparações sobre as *IFLA Guidelines* e os requisitos da ISO 11620, que também se propõe a estabelecer diretrizes para os serviços de informação.

Pode-se concluir, com essa revisão preliminar na literatura internacional, que a identificação e utilização de indicadores da qualidade deve ser priorizada pelos serviços de informação que se propõem a estabelecer projetos de melhoria da qualidade, ou mesmo aqueles efetivamente integrados em qualidade total, já que um dos fatores básicos está relacionado a disponibilidade de fatos e dados confiáveis, não subjetivos, para mensurar e redirecionar os produtos e serviços prestados. Destaca-se, entretanto, que esses indicadores devem ser encarados como ferramentas, como meios, não como objetivos finais de um serviço de informação.

## 5.1 Identificação das necessidades dos clientes

No contexto de GQT, a satisfação dos clientes é uma premissa básica. Porém ao mesmo tempo que parece óbvia (afinal um produto ou serviço só tem razão de existir se houver um destinatário para ele, ou seja, um cliente) essa premissa é um dos pontos mais complexos de estruturar, na medida em que a satisfação do cliente é um fator subjetivo. Como foi apresentado no QUAD.1, quando esse cliente estiver adquirindo um serviço, outros fatores também subjetivos irão influenciá-lo.

Em relação aos serviços de informação, essa preocupação não é novidade. A literatura apresenta sólida base teórica sobre estudo/pesquisa de usuários. Em relação a abordagens contemporâneas de identificação das necessidades dos usuários (ou clientes, como alguns autores preferem) há a disposição farta literatura internacional, abordando pontos como: identificação dos clientes ativos e potenciais, atendimento às necessidades explícitas e implícitas dos clientes, retroalimentação do sistema a partir do *feedback* dos clientes etc. Como aponta BARNARD (1993, p.65), as bibliotecas não devem somente saber quem são seus clientes, elas devem identificar suas necessidades e expectativas.

Este tema é bastante amplo e nosso objetivo neste artigo não é revisar a literatura disponível. Pretendemos, entretanto, salientar um ponto considerado premissa básica para a implantação da melhoria da qualidade em serviços de informação: a disponibilidade de um indicador da qualidade relacionado a identificação das necessidades dos clientes e a sua satisfação em relação aos serviços prestados.

De acordo com o indicador satisfação do usuário da *IFLA Guidelines*, apresentado por BOEKLHORST (1995, p. 280), deve-se considerar a satisfação do usuário relacionada ao serviço geral e com os serviços prestados isoladamente.

Um outro ponto que se pretende destacar é o relacionado à maneira como esses dados são obtidos e analisados. Como mostra HUIDOBRO (1995, p.11): "*A idéia de descobrir o que o cliente quer e necessita está muito freqüentemente relacionada com a idéia que têm os próprios provedores dos serviços*". Ou seja, a ótica de observação tradicionalmente utilizada nos estudos de usuários é a dos bibliotecários, os provedores dos serviços de informação.



## 6 Considerações finais

O objetivo proposto por este artigo foi o de fazer uma caracterização da literatura nacional publicada em revistas especializadas e anais de eventos científicos de biblioteconomia e documentação relacionadas ao tema qualidade, incluindo suas interrelações.

Observou-se, através dessa análise, que a literatura publicada ainda não apresenta uma base sólida, ou seja, o tema está sendo abordado isoladamente, sem uma sistematização mais aprofundada. Vejamos alguns exemplos, baseados no QUAD. 2:

- forte tendência de aplicação isolada das metodologias de GQT nos serviços de informação sem uma relação direta com projetos de qualidade total nas organizações;

- o conceito de qualidade geralmente está sendo apresentado de forma pontual e está muito mais relacionado com "fazer bem feito" do que com o conceito proposto pela gestão da qualidade total;

- a pouca literatura disponível está mais centrada em relatos de experiência, muitas vezes sem suporte teórico.

Destaca-se, a título de conclusão, que a presente revisão de literatura em momento algum pretendeu julgar o grau de importância dos trabalhos revisados. Com certeza esses trabalhos representam o *status quo* das instituições enfocadas, sendo muito importantes para a evolução da área de ciência da informação. O objetivo pretendido foi, antes de mais nada, analisar o tema de maneira global, enfocando suas interrelações e conceitos mais amplos, levantando elementos para a caracterização da gestão da qualidade em bibliotecas/serviços de informação.

### Quality improvement in information services in Brazil: a literature review

*Presents a review of Brazilian literature on quality management in information services, aiming to achieve a systematic approach to the subject. Discusses the concepts of quality and total quality management, focusing on its applicability to services. Highlights the application of TQM techniques to information services, based on the characterization presented in the literature and emphasizing the identification and maintenance of quality indicators. Concludes that there is a strong tendency towards the use of TQM's methodologies in a scattered way, with no direct link to that kind of management, as well as towards the use of the word quality out of the context of TQM. Besides, the absence of a theoretical basis on the subject of quality management in the Brazilian literature has also been observed.*

## Referências bibliográficas

- ABNT/CB-25. Associação Brasileira de Normas Técnicas I Comitê Brasileiro da Qualidade. *Gestão da qualidade e garantia da qualidade* - Terminologia NBR ISO 8402. Rio de Janeiro: ABNT, 1994. 15p.
- ARECO, A. M. B. Qualidade Total: a nova aspiração bibliotecária. In: CONGRESSO DE BIBLIOTECOLOGIA E DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E ENCONTRO NACIONAL EM INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO JURÍDICA, 4, São Paulo, 1992. *Anais...* São Paulo: APB, 1992. p.98-103.
- ATKINSON, R. Library functions, scholarly communication, and the foundation of the digital library: laying claim to the control zone. *Library Quarterly*, v.66, n.3, p. 239-265, 1996.
- BARBALHO, C. R. S. Gestão pela qualidade: referencial teórico. *Transinformação*, Campinas, v.8, n.3, p.97-120, set./dez. 1996.
- BARNARD, S. B. Implementing Total Quality Management: a model for research libraries. *Journal of Library Administration*, v. 18, n.1/2, p.57-70, 1993 (Special number: Integrating total quality management in a library setting).
- BELLUZZO, R. C. B., MACEDO, N. D. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. *Ciência da Informação*. Brasília, v.22, n.2, p.124-32, maio/ago. 1993.
- BOEKHORST, P. Measuring quality: the IFLA guidelines for performance measurement in academic libraries. *IFLA Journal*, v.21, nA, p.278-81, 1995.
- BRAGA, E. V. C. Documentação comprometida com a qualidade. In: INFOIMAGEM, São Paulo, 19 a 21 out. 1993. *Anais...* São Paulo: CENADEM, 1993. p.346-53.
- BROPHY, P., COULLING, K. *Quality management for information and library managers*. Aldershot : Aslib Gower, 1995.
- BUCKLAND, M. *Redesigning library services: a manifesto*. Chicago: American Library Association, 1992.
- CALDEIRA, P. T. O sistema de bibliotecas da UFMG na perspectiva da Qualidade Total. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, v.23, n.1, p.56-64, jan./jun. 1994.
- DIAS, C. C. A documentação e Informação como base para a Certificação da ISO 9000 na Belgo Mineira. In: INFOIMAGEM, São Paulo, 25 a 27 de outubro de 1994. *Anais...* São Paulo: CENADEM, 1994. pA70-6.
- DIAS, C. C., PAULA, R. P. M. de. Preparação do sistema de documentação empresarial para a Certificação ISO 9000. In: INFOIMAGEM, São Paulo, 24 a 27 out. 1995. *Anais...* São Paulo: CENADEM, 1995. p.i.
- FERREIRA, A. B. H. *Novo dicionário da língua portuguesa*. 2.ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986. 1838p.
- GARCIA, F. C. Qualidade Total: japoneização a la brasilis. *Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG*, v.23, n.1, pA3-55, jan./jun. 1994
- HERNON, P., ALTMAN, E. *Service quality in academic libraries*: New Jersey: Ablex, 1996.
- HUIDOBRO, E. G-M. Aportaciones de la gestion de calidad a bibliotecas y servicios de documentacion. *Revista Espanhola de Documentacion Científica*, v.18, n.1, p.9-18, 1995.
- ISO SÉRIE 9000 ao alcance de todos. 6.ed. Rio de Janeiro: MCG *Qualidade em Sistemas*, 1994. 29p.
- JUROW, S. Tools for measuring and improving performance. *Journal of Library Administration*, v.18, n.1/2, p.113-26, 1993 (Special number: Integrating total quality management in a library setting).
- KEYS to success: performance indicators for public libraries. London : *Office of Arts and Libraries*, 1990. MacDONALD, J. Service is different!. *TQM Magazine*, v.6, n.1, p.5-7, 1994.
- PETERS, T. J. & AUSTIN, N. *A passion for excellence*. London : Harper-Collins, 1994.
- MARANHÃO, M. *ISO Série 9000: manual de implementação*. 2.ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1994. 176p.
- PINTO, V. B. Informação: a chave para a qualidade total. *Ciência da Informação*, v.22, n.2, p.133-7, maio/ago. 1993.
- ROCHA, E. C., GOMES, S. H. A. Gestão da qualidade em unidades de informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v.22, n.2, p.142-52, maio/ago. 1993.
- ROCHA FILHO, J. Q. Qualidade total em serviços de informação: o caso da siderurgica nacional. In: INFOIMAGEM, São Paulo, 24 a 27 out. 1995. *Anais...* São Paulo: CENADEM, 1995. p.i.
- SÁ, E. P., VEIGA, A. L. ISO 9000: a contribuição do Centro de Documentação e Informação no Processo de Certificação de uma Empresa. In: INFOIMAGEM, São Paulo, 19 a 21 out. 1993. *Anais...* São Paulo: CENADEM, 1993. p.338-45.
- SILVA, A. M. S., ALMEIDA, G. M. O. B., BELLUZZO, R. C. B. *O Plano de Gestão de Qualidade e sua implantação na Rede de Bibliotecas da UNESP*: relato de uma experiência. São Paulo: Associação Paulista de Bibliotecários, 1995. (Ensaio APB, 24)
- VALLS, V. M. *O espaço do bibliotecário no gerenciamento de documentos do Sistema da Qualidade*. mar.1995.(Ensaio APB, 16).
- VALLS, V. M. *A participação do profissional da informação em um sistema da qualidade*. Cadernos BAD. Lisboa, n.3, p.89-96, 1995
- VALLS, V. M. Como implantar o controle documental da ISO 9000. In: INFOIMAGEM, São Paulo, 21 a 24 out. 1996. *Anais...* São Paulo: CENADEM, 1996. v. 1, p.332-9.
- VERGUEIRO, W. C. S. *Gestão da qualidade em bibliotecas públicas: o difícil caminho para as instituições brasileiras*. São Paulo: Associação Paulista de Bibliotecários, 1995. (Ensaio APB, 25)
- VIEIRA, A. S. Qualidade em serviços de informação. *Revista INMETRO*, v.3, n.3, jul.1994.
- WHITEHALL, T. Quality in library and information service: a review. *Library Management*, v.13, n.5, p.23-5, 1992.

Recebido em 30/01/97

Perspect. cienc. inf., Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 47 - 59, jan/jun.1998