



UNIRIO - Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro

Centro de Ciências Humanas e Sociais (CCH)
Departamento de Estudos e Processos Biblioteconômicos (DEPB)
Escola de Biblioteconomia (EB)

MARCIA CARNAVAL VALPORTO DE ALMEIDA

GESTÃO DA QUALIDADE EM BIBLIOTECAS NO BRASIL E NO EXTERIOR:
UM ESTUDO EXPLORATÓRIO

Rio de Janeiro

2014

MARCIA CARNAVAL VALPORTO DE ALMEIDA

GESTÃO DA QUALIDADE EM BIBLIOTECAS NO BRASIL E NO EXTERIOR:
UM ESTUDO EXPLORATÓRIO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador: Prof. Dr. Eduardo da Silva Alentejo

Rio de Janeiro

2014

A447g Almeida, Marcia Carnaval Valporto de.
Gestão da qualidade em bibliotecas no Brasil e no exterior: um estudo
exploratório / Marcia Carnaval Valporto de Almeida. – Rio de Janeiro, 2014.
60 p. ; 21 cm

Trabalho de conclusão de curso (Graduação em Biblioteconomia) -
Centro de Ciências Humanas e Sociais, Escola de Biblioteconomia,
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2014.

Orientador: Eduardo da Silva Alentejo

1. Gestão da Qualidade. 2. Gestão da Qualidade em Bibliotecas.
3. Normas ISO. 4. Modelos de Qualidade. 5. Qualidade em Serviços.
I. Alentejo, Eduardo da Silva. II. Universidade Federal do Estado do
Rio de Janeiro. III. Título.

CDD: 658

MARCIA CARNAVAL VALPORTO DE ALMEIDA

GESTÃO DA QUALIDADE EM BIBLIOTECAS NO BRASIL E NO EXTERIOR: UM
ESTUDO EXPLORATÓRIO

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Escola de Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro – UNIRIO como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Aprovado pela Banca Examinadora em 11 de junho de 2014

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Eduardo da Silva Alentejo
Orientador

Prof.^a MSc. Daniela Fernanda Assis de Oliveira Spudeit

Prof. Dr. Marcos Luiz Cavalcanti de Miranda

*Dedico este estudo: aos meus pais,
Mariza e Oscar (in memoriam) e
aos meus filhos, Bruna e Rodrigo,
pois, se não fosse o amor
incondicional que sinto por eles,
nada faria sentido.*

AGRADECIMENTOS

Foram muitos, os que me ajudaram a concluir este trabalho.

Meus mais sinceros agradecimentos...

...aos meus pais Mariza e Oscar (*in memoriam*) que de maneiras distintas exerceram um papel fundamental no que sou hoje... inquieta e perseverante na crença de que toda e qualquer decisão é tomada de forma adequada, proporcionalmente ao conhecimento e informações coletadas e absorvidas sobre determinado assunto, e que isso não depende de ninguém, a não ser de você mesmo;

...aos meus filhos Bruna e Rodrigo que acreditam que eu tenha capacidade infinita, o que é apenas a visão deles diante de minhas inúmeras limitações, e que muitas vezes prescindiram de minha presença, por entenderem que esse é um momento necessário de recolhimento e trabalho solitário;

...ao professor Eduardo Alentejo, por aceitar a orientação deste estudo e conduzir seu desenvolvimento, com muita sabedoria e paciência e que, ciente de minhas limitações de tempo, driblou com maestria, trocas de mensagens e telefonemas em horários surreais, sendo seus ensinamentos fundamentais para a realização desse trabalho;

...à professora Daniela Spudeit, por aceitar meu convite para fazer parte da banca, embora isso representasse um mergulho no escuro, uma vez que não tive oportunidade de ser sua aluna durante o curso, e por suas valiosas sugestões, na banca de qualificação;

...ao professor Marcos Luiz Cavalcanti de Miranda por simplesmente...tudo! Minha profunda admiração, por alguém apaixonado pela profissão, pelo trabalho, pela vida, pelas pessoas. A determinação e busca incessantes pela melhoria da escola, do curso, a correria diária, a memória invejável, a atenção com os alunos, sempre com bom humor, me contagiaram durante todos esses anos. Ele é “O CARA” da biblioteconomia da UNIRIO!;

...à direção da Escola de Biblioteconomia, especialmente às professoras Simone da Rocha Weitzel e Brisa Pozzi de Sousa que com sua determinação em organizar, o momento final da passagem dos discentes pela UNIRIO, que culminaria com a entrega do TCC, me passaram maior tranquilidade de que eu não estava sozinha nessa missão;

...ao professor Fabiano Cataldo, de quem embora eu nunca tivesse sido aluna, me ouviu, acolheu e incentivou a concluir o curso nessa reta final;

...aos professores Jô Gondar e Jose Ribamar Bessa Freire que, embora tenham sido meus professores em disciplinas não diretamente associadas à biblioteconomia, me deram aulas tão prazerosas e sensacionais, que ficava sempre a me perguntar que outros cursos eu poderia fazer para que voltasse a ter chance de ser aluna deles;

...aos professores da escola de biblioteconomia, em especial: à Prof.^a Ana Virgínia Pinheiro, não só pelos ensinamentos passados de forma hipnotizante, mas também pelo contagiante orgulho pela profissão abraçada; à Prof.^a Maria Tereza Reis Mendes (*in memoriam*) que sabia, como ninguém, tornar excepcionais e fascinantes aulas de conteúdo necessário, mas, muitas vezes, maçante; à Prof.^a Geni Chaves Fernandes a quem solicitei orientação há um ano, e que prontamente me atendeu mas que, por situações adversas, e por minha total incapacidade de administrar e dedicar tempo ao projeto, acabei por abandonar;

...aos amigos do bacharelado Carolina Mendonça, Fábio Maciel, Mariana Acorse, Monique Rodrigues, Natanael Pires, Reinaldo Miranda, Roberto Alves, Tiago Leite, Wander Samuel, sempre presentes durante a minha vida acadêmica, pelas conversas e trocas e com quem dividi e compartilhei milhares de horas em sala de aula, discussões nos corredores, e-mails trocados, intervalos de cerveja no Marcio, em “bares da vida” e em muitos outros momentos prazerosos durante mais essa jornada acadêmica. E, como não poderia deixar de ser, dois agradecimentos muito especiais: à minha querida amiga Roberta Alves de Souza, pois em tendo aceito minha “campanha” para que se tornasse representante de turma (e tendo sido eleita por quase unanimidade), acumulou mais essa função em sua vida, o que deixava em todos nós a sensação de tranquilidade de que jamais perderíamos prazos, datas de provas e aulas importantes, além do que, estávamos certos de que estaríamos sempre muito bem representados por sua organização, dedicação e competência demonstradas. E, por último, mas não menos importante, à minha grande amiga Verdenia Ribeiro Feitosa, que com seu apoio, dedicação e atenção por mim, zelou, ainda, por meus familiares e pela minha trajetória profissional e acadêmica durante esses últimos anos, passando a fazer parte de minha vida cotidiana e, hoje, pela nossa diferença de idade e com muita honra, posso dizer que ganhei mais uma filha.

...à equipe da Biblioteca Central da UNIRIO, onde tive o prazer de realizar meu estágio supervisionado, por toda a amizade, orientação, carinho, paciência e ensinamentos oferecidos sempre de forma generosa, em especial à Ana Carolina Carvalho Petrone, Maria do Socorro da Cunha Soares (Mary), Maria Marta Magno Calheiros e ao inesquecível e muito querido amigo Kadu (*in memoriam*).

*“There has been
an alarming increase
in the number of things
I know nothing about.”
(Ashleigh Brilliant)*

RESUMO

Trata da gestão da qualidade aplicada à área de serviços e em especial sobre qualidade em biblioteca mediante levantamento do assunto reportado em periódicos de Ciência da Informação e Biblioteconomia (*Library and Information Science*) no Brasil e no exterior. Questiona quais são os modelos utilizados para a avaliação da qualidade e desempenho dos serviços e produtos de informação de bibliotecas, atualmente, além de que modelos estão disponíveis na literatura. Tem por objetivo identificar modelos de gestão da qualidade em bibliotecas que estão disponíveis na literatura da área, produzindo assim o efeito de sua identificação, sugerindo, com isso, as atuais tendências da gestão de bibliotecas nos cenários nacional e internacional sobre gestão da qualidade de bibliotecas. Mediante abordagem teórico-metodológica de Biblioteconomia Internacional e Comparada, a pesquisa quali-quantitativa utiliza pesquisa para identificar os programas de gestão da qualidade na base de dados e-LiS aplicados por bibliotecas desde o início de 2013 até a presente data. Explica que gestão da qualidade em bibliotecas, tanto quanto em demais áreas da administração, é não só fator estratégico como fator crítico de sucesso, não podendo ser mais ignorada pelos gestores responsáveis por tais instituições. Como principais resultados a pesquisa identificou programas utilizados por gestores de bibliotecas em nível mundial, sendo a grande maioria na Europa. Discute, com isso, que não foi encontrada qualquer referência a textos norteamericanos e brasileiros. Conclui que o estudo deve ser ampliado com a utilização de outras bases de dados, incluindo aquelas pagas, a fim de aprofundar o estudo. Sugere que pesquisas na área sejam desenvolvidas utilizando da abordagem adotada na pesquisa porque contribui para melhor entendimento do estado da arte do tema, aplicado às bibliotecas de todas as naturezas e origem de capital.

Palavras-chave: Gestão da Qualidade em Bibliotecas. Gestão da Qualidade da Informação. Gestão da Qualidade de Serviços. Normas ISO de Qualidade. Normas ABNT de Qualidade.

ABSTRACT

This paper deals with quality management applied to the service area and in particular with quality in libraries by raising the issue reported in journals of Information Science and Library Science (Library and Information Science) in Brazil and abroad . Questions which are the models used to assess the quality and performance of the services and information products for libraries, currently, in addition to models that are available in the literature. It also aims at identifying quality management models in libraries that are available in the literature, thus producing the effect of its identification, and suggesting, therefore, current trends in library management at the national and international scenarios. Through theoretical and methodological approach of International and Comparative Librarianship, the research uses qualitative and quantitative research to identify programs of quality management in e-LiS database and applied by libraries from the beginning of 2013 to date. Explains that quality management in libraries, as well as in other management areas, is not only a strategic factor but also a critical success factor and can no longer be ignored by managers responsible for such institutions. The main results of the survey identified programs used by library managers worldwide, the vast majority being in Europe. It discusses that neither North American nor Brazilian texts had been retrieved. It also concludes that the study should be expanded with the use of other databases, including those paid ones, in order to deepen the study. It suggests that research in the area are developed using the approach adopted in this survey because it will be able to contribute to better understanding of the theme's state of the art, applied to libraries of all natures and origin of capital.

Keywords: Library Quality Management. Information Quality Management. Service Quality Management. ISO Quality Standards. ABNT Quality Standards.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 – Descritores utilizados na pesquisa.....	21
Quadro 2 – Linha do tempo da qualidade.....	30
Figura 1 – Resultado de Busca por “Qualidade” no Catálogo da ABNT.....	38
Figura 2 – Resultado de Busca por “Gestão da Qualidade” no Catálogo da ABNT.....	38
Quadro 3 – Relação de normas de Gestão da Qualidade da ABNT	39
Quadro 4 – Modelos de Qualidade em Serviços: Autores	43
Quadro 5 – Pontos fortes e fracos em 19 modelos de gestão da qualidade de serviços	44
Quadro 6 – Descritores utilizados na pesquisa no repositório e-LiS.....	49
Gráfico 1 – Documentos por País de Origem	50
Gráfico 2 – Documentos por Tipo	50
Gráfico 3 – Documento Publicado	51
Quadro 7 – Documentos Recuperados no e-LiS	51

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas
AMN – *Asociación Mercosur de Normalización*
ASQ – *American Society for Quality*
APQO – *Asia Pacific Quality Organization*
CEQ – Controle Estatístico da Qualidade
CFB – Conselho Federal de Biblioteconomia
COPANT – *Comisión Panamericana de Normas Tecnicas*
DEA – *Data Envelopment Analysis*
EFQM – *European Foundation for Quality Management*
e-LiS – *e-prints in Library and Information Science*
EP – *Evaluated Performance*
FNQ – Fundação Nacional de Qualidade
GQT – Gestão da Qualidade Total
IAQ – *International Academy for Quality*
IBQP – Instituto Brasileiro da Qualidade e Produtividade
IIT – *Indian Institute of Technology*
ISO – *International Organization for Standardization*
IT – *Information Technology*
JUSE – *Japanese Union of Scientists and Engineering*
LEI – *Lean Enterprise Institute*
LIB – *Lean Institute Brasil*
MBNQA – *Malcolm Baldrige National Quality Award*
NQ – *Normed Quality*
OAI – *Open Archive Initiatives*
PCP – *Pivotal, Core and Peripheral*
PNQ – Prêmio Nacional da Qualidade®
SERVQUAL – *Service Quality Model*
SQC – *Statistical Quality Control*
TC – *Technical Committee*
TQM – *Total Quality Management*
TR – *Technical Report*

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	Objetivo da Pesquisa	14
1.2	Questões de Pesquisa.....	15
1.3	Justificativa.....	16
1.4	Universo da Pesquisa.....	18
1.5	Amostragem	19
2	ABORDAGEM TEÓRICO METODOLÓGICA	20
3	REVISÃO DE LITERATURA	22
4	A TRAJETÓRIA DA QUALIDADE	24
5	MODELOS E NORMAS DE GESTÃO DE QUALIDADE	34
5.1	Modelos de Gestão da Qualidade	34
5.2	Normas de Gestão da Qualidade (internacionais)	34
5.3	Normas de Gestão da Qualidade (nacionais).....	37
5.4	Modelos de Gestão da Qualidade em Serviços	43
5.5	Modelos e Normas de Gestão da Qualidade em Bibliotecas.....	46
6	ATUAIS TENDÊNCIAS NO BRASIL E NO EXTERIOR	49
7	CONSIDERAÇÕES FINAIS	54
	REFERÊNCIAS	55
	ANEXO: BIBLIOGRAFIA CONSULTADA	55

1 INTRODUÇÃO

O tema dessa pesquisa intitulada “Gestão da qualidade em bibliotecas no Brasil e no exterior: um estudo exploratório” trata sobre qualidade em biblioteca mediante levantamento do assunto reportado em periódicos de Ciência da Informação e Biblioteconomia (*Library and Information Science*) no Brasil e exterior.

No âmbito da Administração, a literatura especializada tem sistematicamente indicado que no cenário econômico atual, as instituições que mais se destacam são aquelas que conseguem gerar valor agregado aos produtos e serviços que oferecem ao consumidor, a partir de ativos intangíveis, e contribuem, assim, para o crescimento sustentável dos seus serviços e produtos em permanente estado de busca por melhorias, satisfação do consumidor ou como afirma Almeida (2001) encantar o consumidor.

Diante dos principais fenômenos da globalização, no século XXI, essa literatura enfatiza que a inovação e a informação representam os principais recursos estratégicos para todo e qualquer tipo de instituição, uma vez que não existem mais fronteiras territoriais que delimitem serviços e produtos a serem consumidos (BENAKOUCHE; SANTAMARÍA, 1997; DRUCKER, 1999; GOMÉZ, 2000; VERGUEIRO, 2002; ALENTEJO, 2013).

Nessa perspectiva e para todos os tipos de organização, a informação adquire o status para além de insumo para valor de desenvolvimento organizacional *sine qua non*. E, portanto, cada vez mais se torna fundamental produzir e atender com qualidade incomparável sempre almejando a excelência tanto dos negócios quanto dos processos produtivos, o que de acordo com Alentejo e Baptista (2011) inclui a administração e o desenvolvimento de bibliotecas.

Gómez (2000) explica que a reconfiguração da informação enquanto bem de capital e indicador de riqueza seria objeto de estudo de pesquisadores tanto inclinados à discussão sobre a formação do profissional da informação, quanto da gestão da informação, nos processos de mediação e uso da informação.

No âmbito da teoria da Biblioteconomia, Ranganathan (2009) postulava que onde tanto a informação fornecida quanto o conhecimento devem ser considerados como sendo aspectos inerentes à Biblioteca e aos serviços de documentação. Na atualidade, a gestão da informação tanto de instituições corporativas quanto as bibliotecárias incorpora o valor social da informação e a sua organização visando eficiência e eficácia nas tarefas de coletar, organizar, preservar documentos e disseminar a informação (ALENTEJO; BAPTISTA, 2012).

Nesse contexto, a preocupação com modelos de gestão orientados à qualidade dos produtos e serviços prestados pelas instituições bibliotecárias faz com que estudos sobre o tema sejam relevantes; o que se torna pertinente à proposta principal desse estudo que é coletar dados sobre modelos gerenciais orientados à qualidade no contexto da biblioteca, no Brasil e no exterior, com o objetivo de verificar como o assunto está sendo tratado na atualidade.

Esse recorte de pesquisa alcança todos os tipos de bibliotecas, uma vez que, é vasta a literatura sobre o tema que envolve todos os tipos e tamanhos de instituições, levando-se em conta que a gestão da qualidade de informações já seja um tema intensamente discutido na literatura nacional e internacional, sobretudo no âmbito da gestão da informação em bibliotecas (ALENTEJO, 2013).

Neste sentido, considerando a revisão de literatura realizada por autores como Valls e Vergueiro (1998, 2006) e Alentejo e Baptista (2012), analisar métricas que auxiliem na elaboração de diagnósticos em relação ao nível de maturidade das bibliotecas nos seus processos e práticas de Gestão da Qualidade tem se tornando cada vez mais importante na busca efetiva de melhores resultados.

Embora, segundo Vergueiro (2002), “não seja necessário o engajamento formalizado em um programa de qualidade total ou qualquer outra coisa nessa linha para que a preocupação com a qualidade seja realidade em determinado ambiente”, tais programas são uma realidade em muitas bibliotecas e ajudam seus gestores a direcionarem seus esforços no sentido de alcançar objetivos concretos que se traduzam em excelência dos produtos e serviços prestados.

É nesse contexto que essa pesquisa tem como principal objetivo coletar e comparar os diferentes modelos de Gestão da Qualidade que estão sendo utilizados atualmente pelas bibliotecas não só no Brasil e também em outros países onde a qualidade é compreendida como uma tecnologia gerencial (BENAKOUCHE; SANTAMARÍA, 1997) que permite melhorar serviços e produtos de informação, reduz custos e gera um ambiente de satisfação tanto para os usuários, quanto para os profissionais e instituições onde bibliotecas estejam inseridas (VALLS; VERGUEIRO, 2006).

1.1 Objetivo da Pesquisa

Sob a ótica da Gestão da Informação em bibliotecas na qual, segundo Alentejo e Baptista (2011), os processos biblioteconômicos estão localizados, a presente pesquisa tem

como objetivo geral analisar os modelos utilizados na avaliação da qualidade e desempenho dos serviços e produtos de informação de bibliotecas no Brasil e no exterior.

Atualmente, os modelos de qualidade vêm se aperfeiçoando e sofrem atualizações contínuas, para atender uma demanda cada vez maior, em muitos casos, onde há evidentes restrições orçamentárias aos gestores de biblioteca.

Especificamente, essa pesquisa visa verificar os modelos disponíveis na literatura da área, produzindo assim o efeito de identificação das atuais tendências da gestão de bibliotecas nos cenários nacional e internacional sobre gestão da qualidade de bibliotecas.

Para tanto, adotou-se a abordagem da “Biblioteconomia Internacional e Comparada” que segundo Lor (2010) tem por objetivo se chegar a uma análise válida, a qual será detalhada na seção relativa à abordagem teórico-metodológica.

Quanto à estrutura, esse trabalho apresenta resultados da revisão de literatura, bem como resultados dos dados coletados na principal base de dados da área, a e-LiS. A seguir, os resultados são discutidos para conclusão focada nos objetivos desse estudo.

1.2 Questões de Pesquisa

De acordo com os objetivos de pesquisa, as seguintes principais questões são formuladas como se segue:

- a) Quais são os modelos utilizados para a avaliação da qualidade e desempenho dos serviços e produtos de informação de bibliotecas atualmente?

No cenário mundial, a literatura é vasta. Uma busca de caráter exploratório no Portal de Periódicos CAPES, utilizando descritores pertinentes à gestão da qualidade em bibliotecas, recuperou um número considerável de textos sobre o assunto, cerca de 27 mil itens publicados em 2013. O que sugere que o assunto tem sido sistematizado e reportado na literatura, de modo exponencial, e em todas as áreas do conhecimento.

Nessa perspectiva a trajetória da qualidade em bibliotecas tem demonstrado que, na atualidade, os modelos gerenciais representam para os gestores de bibliotecas um importante referencial representativo para o desenvolvimento do tema, e por isso, também se questiona:

- b) Quais modelos de qualidade em biblioteca estão disponíveis na literatura?

1.3 Justificativa

As perspectivas sobre o papel das bibliotecas e bibliotecários que emergem na literatura especializada, se por um lado apontam para as mudanças gerenciais e os modos de a biblioteca incorporar novas tecnologias no plano de serviços de informação, também consideram práticas gerenciais que envolvem a relação entre informação e usuário, centrada, por exemplo, nas adequações de instalações para seu funcionamento, no desenvolvimento de políticas de informação e preservação de acervos, bem como nas questões financeiras relativas aos orçamentos, de modo que possa se desenvolver continuamente (VALLS; VERGUEIRO, 2006; ALENTEJO, 2011).

Nessas perspectivas, a gestão orientada à qualidade aparece na literatura como um arcabouço de práticas gerenciais visando alcançar o melhor desempenho e melhor eficiência dos processos de gestão da informação (ALENTEJO, 2011).

Fazer bem feito! Essa seria a melhor justificativa, sincera, honesta e apaixonante para definir a escolha desse e não de qualquer outro tema para pesquisar.

Independente de todos os pensadores e gurus da qualidade, de todas as ferramentas hoje existentes no mercado que ajudam instituições dos mais diversos tipos, tamanhos, orçamentos e interesses a disponibilizarem produtos e serviços que buscam sua excelência através do uso de tais ferramentas, qualidade é, ou deveria ser, entendida, buscada e até mesmo perseguida por todos, em todos os momentos e durante toda a vida.

O prazer inenarrável de fazer algo bem feito, seja no mercado em que atua, seja na vida acadêmica, seja nas relações familiares e/ou amorosas e ainda no dia-a-dia com pessoas totalmente desconhecidas deveria representar a força motriz de qualquer ser humano, desde o momento em que ele acorda até que se deita. Se uma coisa merece ser feita... ela merece ser bem feita! Merece ser feita com qualidade.

Levando-se em consideração que esse é um trabalho de conclusão de curso, faz-se necessário buscar a fonte dessa afirmação. Pois, embora acredite e compartilhe dessa ideia, a mesma não é de minha autoria e, portanto, necessário se faz atribuir ao autor todo o mérito dessa afirmação, pois embora simples e, aparentemente, óbvia, infelizmente, não é compartilhada ou, pior, não é praticada por todos.

Segundo afirma Miriam Goldenberg (2004), em seu livro “A arte de pesquisar”, a grande maioria de seus alunos se mostrava bastante desanimada e desinteressada com as matérias prévias ligadas à metodologia da pesquisa que haviam cursado, por considerarem a disciplina bastante maçante. Entretanto, findo o curso ela tinha a agradável surpresa de se

deparar com alunos satisfeitos e entusiasmados que “descobriram” o prazer de pesquisar. Ainda segundo a autora, “Metodologia Científica é muito mais do que algumas regras de como fazer uma pesquisa. Ela auxilia a refletir e propicia um "novo" olhar sobre o mundo: um olhar científico, curioso, indagador e criativo” (GOLDENBERG, 2004, p.7).

E, é com esse olhar, que só se faz curioso, indagador e criativo se direcionado para algo que desperte verdadeiramente a vontade de ir a fundo em um tema que seja de interesse e por qual se possa sentir entusiasmo e paixão é que se torna possível fazer uma pesquisa prazerosa e definitivamente interessante.

Com base nessa crença e nessas ideias, aliadas à descoberta de que era assunto do interesse e de pesquisa de meu professor e orientador, teve início o delineamento preciso do que gostaria de pesquisar, tendo sempre em vista, além de paixões, preferências e interesses pessoais, o universo da biblioteconomia.

Nasce então o tema da pesquisa intitulada: Gestão da qualidade em bibliotecas no Brasil e no exterior: um estudo exploratório.

Se a cada dia que passa todas as empresas e instituições de diversos tipos, tamanhos e finalidades, se tornam cada vez mais voltadas às questões da qualidade de seus produtos e serviços por entenderem que só assim serão capazes de sobreviver em um mundo globalizado e, portanto, mais competitivo, como exatamente será que as bibliotecas estão se comportando diante desses desafios.

Embora, no Brasil, em geral, as bibliotecas não tenham fins lucrativos, têm um dever social e, portanto, precisam sim, estar preocupadas com a qualidade do serviço e dos produtos que entregam, até porque tanto no Brasil quanto no exterior, bibliotecas têm passado por restrições financeiras, o que obriga seus dirigentes a adotarem medidas gerenciais para manter suas instituições em desenvolvimento, tal como se pode verificar no relatório da *American Library Association* (2012).

Outro argumento que se pode verificar se refere ao fato de que se para as empresas de mercado, de forma geral, a qualidade é necessária, pois daí vão advir os tão cobiçados lucros e, sendo a qualidade de seus produtos e serviços capazes de atrair um número cada vez maior de clientes satisfeitos que acabam por atrair outros novos clientes satisfeitos, para as bibliotecas é necessário que seus usuários estejam igualmente satisfeitos com os produtos e serviços por elas prestados para que continuem retornando e trazendo novos usuários para essas instituições.

Já para Davenport e Prusak (1999): “[...] hoje, as empresas necessitam de qualidade, valor, bom atendimento, inovação e velocidade de chegada ao mercado para que possam ter

sucesso e esses fatores serão ainda mais críticos no futuro”. E são mesmo... mais críticos agora e ainda continuarão sendo no futuro.

Se hoje, reconhecidamente, o conhecimento é fator determinante no posicionamento das empresas e do indivíduo, sendo considerado como fonte de poder e de vantagem competitiva..., onde melhor obter esse conhecimento, se não em uma biblioteca?

Mas as bibliotecas precisam estar preparadas para receber esses novos usuários que se mostram bem mais exigentes e questionadores, pois sabem que é possível obter produtos e serviços de qualidade nessas instituições e que, portanto, não se mostram satisfeitos com qualquer coisa que lhes é oferecida.

Portanto, a presente pesquisa pretende investigar o que está sendo pensado e praticado em termos de modelos de qualidade pelas bibliotecas não só no Brasil como no exterior para que essas instituições sejam capazes de atrair e reter um número cada vez maior de pesquisadores e que esses se sintam não só satisfeitos, mas até mesmo encantados com os produtos e serviços sendo prestados e pensados para eles.

1.4 Universo da Pesquisa

A fim de atender aos propósitos da pesquisa que seriam o de responder quais os modelos de qualidade utilizados atualmente pelas bibliotecas no Brasil e no mundo, pretendeu-se pesquisar na base de dados e-LiS, por ser esta de importância para a área e que fornece acesso aberto aos textos integrais.

Além dessa, o ‘Portal Periódicos’ CAPES também foi fonte de coleta de dados quantitativos, pois, forneceu acesso a um número vasto de documentos de natureza retrospectiva que tratam sobre o tema, incluindo artigos científicos, relatórios técnicos, livros e/ou capítulos de livros, apresentações em eventos acadêmicos, produções de agências governamentais e qualquer outro documento que pudesse indicar caminhos relativos ao tema.

Essa busca permitiu a compreensão da sistematização do assunto e, portanto, para esse estudo, optou-se pela pesquisa corrente na base e-LiS por ser o canal de acesso livre que contém as mais recentes pesquisas indexadas, entre o período de 2013 até os dias atuais.

Tal busca foi realizada utilizando descritores em português, para cobrir o material publicado em relação à gestão da qualidade nas bibliotecas no Brasil e também as versões dos descritores em inglês e espanhol para possibilitar a recuperação da gestão das bibliotecas no exterior.

1.5 Amostragem

Uma vez que o presente projeto tem por objetivo pesquisar as últimas tendências da Gestão da Qualidade em Bibliotecas pretende-se coletar todo o material possível, disponibilizado na *web*, a partir de 2013 até o presente momento, utilizando como principais termos indexadores, os seguintes: qualidade em bibliotecas; gestão da qualidade total; gestão da qualidade em bibliotecas; gestão de bibliotecas orientadas à qualidade; qualidade de serviços e produtos de informação.

O período escolhido para a amostra inicia em 2013, visto que levantamento similar foi realizado tanto por Vergueiro como por Alentejo nos anos anteriores, segundo literatura revisada no decorrer dessa pesquisa.

A quantidade obtida da amostra foi de vinte e três documentos de diversos tipos, cobrindo especificamente o tema modelos de avaliação da qualidade empregados por bibliotecas.

2 ABORDAGEM TEÓRICO METODOLÓGICA

Ao abordar assunto tão complexo quanto à gestão da qualidade e como a mesma vem sendo aplicada nas bibliotecas nacionais e internacionais é praticamente impossível seguir uma metodologia única. Até porque, como defendido por Goldenberg (2004) a complementariedade dos métodos é que faz com que pesquisa seja mais completa já que:

É o conjunto de diferentes pontos de vista, e diferentes maneiras de coletar e analisar os dados (qualitativa e quantitativamente), que permite uma ideia mais ampla e inteligível da complexidade de um problema. A integração da pesquisa quantitativa e qualitativa permite que o pesquisador faça um cruzamento de suas conclusões de modo a ter maior confiança que seus dados não são produto de um procedimento específico ou de alguma situação particular (GOLDENBERG, 2004, p. 62).

Ainda sobre a questão de que método escolher, segundo Braga (2007) a questão é ainda mais complexa quando se trata de Ciência da Informação, pois escolher uma metodologia adequada por ser a área afetada por seu cunho multidisciplinar e interdisciplinar e pela diversidade de interesses da comunidade de pesquisa que “costumam também agir com foco nos novos e rápidos desafios e avanços impostos pela Sociedade da Informação”.

Assim sendo, optou-se por um tipo de pesquisa quali-quantitativa, de caráter exploratório, que considera a revisão de literatura sobre Gestão da Informação no âmbito da biblioteca, Gestão da Qualidade em bibliotecas e os programas mais aplicados por estas no atual cenário mundial e nacional.

Para coleta e análise dos resultados propõe-se a aplicação do método “Sistema de informações sobre qualidade do serviço” definido por Lovelock e Wright (2002) como um processo de pesquisa de serviço que fornece informações úteis e oportunas aos gestores sobre satisfação, expectativas e percepções sobre qualidade.

Pela natureza exploratória da pesquisa, a abordagem de Biblioteconomia Internacional e Comparada, tal como explicada por Lor (2000) considera que: o sentido internacional que bibliotecas detêm está localizado em seu propósito fundamental, que é o de adquirir e facilitar o acesso, o conhecimento registrado independentemente de sua origem, e por serem “janelas proverbiais no mundo, abrindo horizontes para além das comunidades que as sustentam, e para além das fronteiras dos países onde estão localizados” e por milênios, elas têm sido fundamental para a troca de ideias entre as nações e culturas.

De acordo com Lor (2010), as tendências globais atuais têm modificado a visão sobre cooperação internacional, permitindo que uma consciência internacional se torne essencial para a profissão do bibliotecário. Na literatura analisada, percebe-se que bibliotecários estão se tornando cada vez mais cientes sobre o seu papel na sociedade, sendo capazes de reivindicar, dentro de um fórum com alcance internacional, os recursos necessários para garantias orçamentárias à medida que as políticas e as economias convergem fronteiras de interesses recíprocos (VERGUEIRO, 2002; LOR, 2012, AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2012).

Ao planejar a busca pelas tendências mais atuais do que está sendo realizado em relação à gestão da qualidade nas bibliotecas foi importante definir quais os repositórios que utilizaríamos e quais os termos que deveriam ser usados para buscar artigos recentes (de 2013 até a presente data) pertinentes ao foco desse trabalho.

Uma primeira frustração nasceu do fato de que além do e-LiS, pretendia-se utilizar o Portal do Capes para recuperação dos artigos. Entretanto, a busca nesse último se mostrou inviável em função do número de artigos recuperados (mais de 27.000) com utilização de apenas 1 termo em 1 idioma, o que leva a crer que se fossem utilizados mais termos, o universo da pesquisa alcançaria qualquer coisa próxima de 100 mil artigos. Portanto, além de inviável do ponto de vista quantitativo, não era garantido que o texto efetivamente tratasse do assunto em foco, uma vez que só os títulos eram apresentados, pois o acesso aos textos completos muitas vezes dependeria da assinatura, o que não era o caso. Assim, a presente pesquisa se restringirá ao que estiver sendo apresentado na base e-LiS.

Ao fim do planejamento, foi decidido que seriam utilizados cinco indexadores, em três idiomas distintos (português, inglês e espanhol), conforme indicado no quadro a seguir, uma vez que, acredita-se que a utilização de tais indexadores, utilizados para fazer a busca no e-LiS por serem capazes de recuperar o maior número possível de artigos pertinentes.

Quadro 1 – Descritores utilizados na pesquisa

Português	Inglês	Espanhol
Qualidade de Biblioteca(s)	Quality of Library (ies)	Calidad de la Biblioteca
Gestão da Qualidade em Bibliotecas	Library Quality Management	Gestión de la Calidad Biblioteca
Gestão da Qualidade Total	Total Quality Management	Gestión de la Calidad Total
Serviço(s) de Informação de Qualidade	Quality Information Service(s)	Servicio de Información de Calidad
Produto(s) de Informação de Qualidade	Quality Information Product(s)	Productos de Información de Calidad

Fonte: A autora.

3 REVISÃO DE LITERATURA

Ao se iniciar a revisão da literatura sobre a gestão em bibliotecas orientada à qualidade se deve, em primeiro lugar, buscar a própria história da gestão da qualidade que passou de uma mera “inspeção” ao Gerenciamento da Qualidade Total e que levou ao surgimento de processos essenciais, ideias, teorias e ferramentas que são fundamentais ao desenvolvimento organizacional e às melhorias desejadas nos processos, nos indivíduos e nas organizações como um todo (ALENTEJO, 2013).

Por isso, deve se buscar na origem dos principais teóricos os sentidos pelos quais nortearam a ideia de gestão pela qualidade, tais como em: Deming, Juran, Feigenbaum, Ishikawa, Taguchi, Crosby e Peters (VERGUEIRO, 2002).

Vergueiro (2002) também reporta a existência de muitas correntes contrárias aos conceitos da qualidade e como, muitas vezes, as teorias foram utilizadas não para obter verdadeiramente uma melhoria na qualidade dos produtos, mas para explorar os trabalhadores das diversas indústrias. Entretanto, para fins dessa pesquisa, não será realizado aprofundamento nos autores por ele citados que são contrários à gestão pela qualidade, uma vez que o objetivo principal da pesquisa é demonstrar que a gestão pela qualidade de serviços é capaz de trazer grandes benefícios às bibliotecas.

Ainda segundo Vergueiro (2002), o fato de um maior número de relatos de experiências na implementação de programas da qualidade em serviços de informação aparecer na literatura de Biblioteconomia e Ciência da Informação pode ser considerado uma evidência da conscientização dos profissionais sobre os benefícios proporcionados pela gestão da qualidade.

O autor argumenta também que as primeiras iniciativas de implementação de programas de qualidade na área de informação, ocorreram em bibliotecas médicas e que essas possuíam uma abordagem muito mais centrada no serviço de informação em si (ou seja, uma visão de fornecedor) do que no usuário (uma visão do cliente). Entretanto, afirma ainda que outra estratégia visando à incorporação da qualidade em serviços e produtos de informação, a que tem seu foco principal no cliente, pode ser cada vez mais encontrada na literatura especializada, tratando-se de uma filosofia gerencial que incorpora as diversas proposições desenvolvidas no âmbito das teorias da qualidade em serviços.

Barbêdo (2004) também acredita na importância do foco na satisfação do cliente, pois em sua tese, após expor várias definições dos mais diversos autores sobre qualidade, prefere utilizar no decorrer de sua pesquisa aquela que afirma que a definição mais apropriada para

qualidade seria: “As propriedades oferecidas em produtos e/ou serviços que satisfazem às necessidades do cliente obtidas através do controle do processo e da conformidade aos padrões”.

Em consonância com os principais gurus da qualidade, Vergueiro (2002) ressalta ainda que independente do caminho escolhido para a implementação da qualidade em serviços de informação, o sucesso dessa empreitada irá depender fortemente do comprometimento da administração superior, o que é corroborado por Lovelock e Wright (2005) quando esses afirmam que os gerentes de serviços buscam minimizar custos em que os clientes podem incorrer ao comparem e utilizarem um serviço, dentre os quais destacam-se: tempo, esforço físico e mental e experiências sensoriais negativas.

Lovelock e Wright (2005) também ressaltam o quão complexo é a própria definição de serviço, em face de seu elevado grau de intangibilidade, não resultando em “propriedade” e fornecendo benefícios específicos, para clientes específicos, em momentos específicos, em lugares específicos.

E, assim sendo, o grande desafio da prestação do serviço é que, se não forem empregados todos os esforços para que o serviço seja prestado com qualidade suficiente para agradar o cliente, não só aquele momento não voltará mais, como é possível que, dependendo do grau de insatisfação do cliente ele também não retorne. Dessa forma, não terá havido só “desperdício” de um momento, mas talvez, a possibilidade de que momento similar jamais possa voltar a se repetir, já que esse cliente insatisfeito provavelmente não retornará.

Lovelock e Wright (2005) apresentam ainda formas significativas de agrupar e/ou classificar os serviços que poderiam ser distribuídos em: grau de tangibilidade ou intangibilidade dos processos de serviço; destinatário direto do processo de serviço; tempo e lugar de entrega do serviço; grau de personalização ou padronização; natureza da relação com os clientes; medida na qual oferta e demanda estão em equilíbrio e medida na qual instalações, equipamento e pessoal participam da experiência de serviço.

Interessante observar que, no caso do estudo dos serviços prestados pelas bibliotecas, esses se encaixam em várias dessas categorias, possivelmente pela diversidade e peculiaridade dos serviços por elas prestados.

Outras contribuições importantes serão abarcadas também no desenvolvimento do trabalho, notadamente aquelas que dizem respeito à série de normas ISO 9000, associadas à qualidade, e às suas correspondentes na ABNT.

4 A TRAJETÓRIA DA QUALIDADE

O movimento da qualidade ganha força, no início do século XIX, quando o sistema fabril, produto da Revolução Industrial na Europa, fez com que os artesãos perdessem o controle do processo produtivo, uma vez que passaram a trabalhar para um patrão (na qualidade de empregados ou operários), perdendo assim também a posse da matéria-prima, do produto final e do lucro. Esses trabalhadores passaram a controlar máquinas que pertenciam aos donos dos meios de produção e passaram a ser responsáveis por tarefas especializadas.

Assim, a qualidade no sistema fabril foi assegurada pela habilidade dos trabalhadores e complementada por auditorias e/ou inspeções, sendo os produtos defeituosos reformulados ou descartados.

No final do século XIX, os Estados Unidos se distanciam da tradição europeia e adotam uma nova abordagem de gestão desenvolvida por Frederick W. Taylor. O objetivo de Taylor era aumentar a produtividade sem aumentar o número de trabalhadores. Tal objetivo só foi alcançado, pois o planejamento da fábrica foi designado a engenheiros especializados e a execução desses planejamentos foi entregue, para execução, a inspetores e gerentes que representavam os artesãos e inspetores de outrora.

Essa abordagem de Taylor levou a aumentos significativos de produtividade, mas tinha sérias desvantagens: a ênfase na produtividade teve efeito negativo sobre a qualidade e os trabalhadores, tendo perdido ainda mais qualquer poder sobre os itens por eles produzidos, se mostravam bastante insatisfeitos.

Na tentativa de remediar o declínio da qualidade, foram criados departamentos de inspeção que tinham como principal objetivo evitar que produtos com defeito chegassem ao cliente final.

O início do século XX marcou a inclusão dos “processos” nas práticas relativas à qualidade. Walter Andrew Shewhart, um estatístico dos Laboratórios Bell, passou a se concentrar no controle de processos, em meados da década de 1920, fazendo com que a qualidade fosse relevante não só no produto acabado, mas também nos processos responsáveis pela criação de tal produto.

Ao notar que tais processos industriais geravam dados, percebeu que tais dados poderiam ser analisados por meio de técnicas estatísticas, a fim de verificar se um dado processo era estável e estava sob controle, ou se ele estaria sendo afetado por causas adversas que deveriam ser corrigidas. Ao fazê-lo, Shewhart determinou as bases para os gráficos de controle, uma moderna ferramenta de qualidade.

Os conceitos de Shewhart são conhecidos como Controle Estatístico da Qualidade. Eles diferem da orientação a produto, na medida em que eles consideram a qualidade relevante não apenas para o produto final, mas também nos processos utilizados no desenvolvimento de tal produto.

William Edwards Deming, estatístico do Departamento de Agricultura e do *Census Bureau* dos EUA, tornou-se um defensor dos métodos de CEQ de Shewhart e, mais tarde, tornou-se um dos gurus da qualidade no Japão e nos Estados Unidos.

Em dezembro de 1941 os Estados Unidos aderiram à Segunda Guerra Mundial e, com isso, promulgaram leis que contribuía para que a economia civil se voltasse à produção militar. Naquela época, os contratos militares eram ganhos pelos fornecedores que apresentassem propostas de menor preço e os produtos eram inspecionados quando entregues para assegurar a conformidade com os requisitos.

Assim, nesse período, a qualidade tornou-se importante questão de segurança, uma vez que o equipamento militar que não fosse seguro era considerado totalmente inaceitável. Dessa forma, as forças armadas dos EUA passaram a inspecionar literalmente todas as unidades produzidas para garantir que sua utilização fosse segura. Tal prática exigia dos militares enormes esforços de inspeção, o que acarretava dificuldades de recrutamento, seleção e retenção de inspetores qualificados.

Na tentativa de minimizar tais problemas, sem, no entanto, comprometer a segurança dos produtos entregues, as forças armadas começaram a fazer uso da inspeção por amostragem. Com a ajuda de consultores, especialmente aqueles dos Laboratórios Bell, eles fizeram adaptações em tabelas de amostragem e as publicaram em um padrão militar, conhecido como MIL-STD- 105. Essas tabelas foram, então, incluídas em todos os contratos das forças armadas, a fim de que os fornecedores tivessem a exata noção do que era esperado que eles produzissem.

As forças armadas até mesmo ajudavam seus fornecedores a melhorar a qualidade dos produtos, patrocinando cursos de formação nas técnicas de Controle Estatístico de Qualidade (CEQ) de Walter Shewhart.

Entretanto, embora o treinamento tenha sido eficaz em algumas organizações que efetivamente conseguiram obter melhorias qualitativas, a maioria dos fornecedores não tinha qualquer motivação para empregar as técnicas nas quais haviam sido treinados, já que o governo continuava a pagar as faturas e o foco principal deles era no cumprimento dos prazos. Adicionalmente, a maioria dos fornecedores encerrava os programas de CEQ assim que seus contratos com o governo terminavam.

Finda a Segunda Guerra Mundial, só resta à indústria japonesa fabricante de produtos militares, passar a produzir bens de consumo para civis. Entretanto, o mercado internacional não via com bons olhos os produtos japoneses considerados, à época, como ruins. Assim, não resta ao Japão outra alternativa que não a de explorar novas formas de pensar acerca da qualidade.

Com isso os japoneses festejam a entrada de empresas e professores estrangeiros, aí incluídos os dois especialistas americanos em qualidade: William Edwards Deming, que havia se frustrado com a gestão dos norte-americanos, quando a maioria dos programas de controle estatístico de qualidade foi encerrada tão logo os contratos de guerra e do governo terminaram; e Joseph Moses Juran, que havia deixado a Western Electrical Company para se tornar consultor independente, e que chama a atenção dos japoneses, que se encontram nessa economia caótica de pós-guerra, ao publicar seu primeiro livro sobre qualidade, em 1951, o *Quality Control Handbook*, considerado, ainda hoje, um dos clássicos sobre o assunto. Em seu livro ele apresenta o modelo de custos da qualidade.

O modelo explicitava uma série de custos de falhas internas (ex.: custo com produtos defeituosos) e falhas externas (ex.: custos com garantias) que poderiam ser reduzidos através de investimentos em inspeção e prevenção. O modelo representava, assim, uma ferramenta de gestão que permitiria justificar investimentos em programas de melhoria da qualidade (GOMES, 2004).

Outro de seus livros, “*Managerial Breakthrough*” publicado nos anos 1960 foi o primeiro a oferecer uma sequência passo-a-passo para a melhoria, enquanto que a Trilogia Juran, publicada nos anos 1980, sintetizou os três processos definitivos de gerenciamento da qualidade: planejamento da qualidade, melhoria da qualidade e controle de qualidade.

Considerado também como um dos *experts* da qualidade, Armand Vallin Feigenbaum foi o primeiro a definir uma metodologia científica para sistematização da qualidade. O conceito de controle de qualidade total de Feigenbaum, conhecido hoje como Gestão da Qualidade Total (GQT), associa métodos de gestão e teorias econômicas aos princípios da organização.

Uma outra característica fundamental do processo de qualidade total, defendida por ele, era a necessidade de doutrinar também os fornecedores para a qualidade total, pois seria inútil desenvolver as atividades com cem por cento de qualidade se a matéria prima e os insumos não fossem igualmente dotados de qualidade. Portanto, era necessário não só a qualidade interna das empresas, como a externa, oriunda dos fornecedores, de onde surge, portanto, a denominação Gestão de Qualidade Total.

Segundo Feigenbaum a qualidade é fortemente influenciada por nove fatores, conhecidos como os 9 Ms, a saber: o Mercado (*Market*), o Dinheiro (*Money*), o Material (*Material*) a Gestão (*Management*), as Máquinas (*Machines*), os Homens (*Men*), a Motivação (*Motivation*), Métodos de Informação Modernos (*Modern Information Methods*) e Requisitos dos Produtos de Montagem (*Mounting Products Requirements*). Feigenbaum foi também presidente da *American Society of Quality* (ASQ) de 1961 a 1963 e co-fundador da *International Academy for Quality* junto com Ishikawa (Japão) e Walter Masing (Alemanha).

Phillip Crosby também tem uma grande contribuição para a teoria da qualidade, ao defender o conceito de “zero defeitos”.

Assim como Deming, Crosby define qualidade em termos de conformidade do produto com as suas especificações técnicas, mas introduz a ideia de que a qualidade é “grátis”, uma vez que o investimento sempre será recompensado se o processo for capaz de desenvolver bem o produto logo da primeira vez, dispensando, assim, qualquer necessidade de correções posteriores.

Em seu livro “*Quality is Free*” Crosby defende, ainda, que produzir bem, logo de primeira, depende basicamente da gestão dos recursos humanos da empresa e do sucesso da criação de uma consciência coletiva para a qualidade, capaz de motivar os colaboradores a produzir com qualidade e de reconhecer seus esforços para melhoria da qualidade.

William Edwards Deming também se apoderou do que aprendeu no Japão e trouxe tal bagagem para o ocidente. Seus 14 passos sobre o assunto foram apresentados em seu trabalho “*Out of the Crisis*”, publicado em 1982 e que foram aprendidos no Japão após a Segunda Guerra Mundial. Deming afirmava ainda que os gerentes precisavam ter um conhecimento profundo da empresa e de seu sistema de funcionamento (processos), que compreendia avaliação do sistema, teoria do conhecimento, psicologia da mudança e conhecimento sobre as variações.

Assim, a indústria japonesa ao invés de se concentrar na inspeção, passa a direcionar seu foco para a melhoria de todos os processos organizacionais através das pessoas por eles responsáveis. Como resultado desses esforços o Japão é capaz de aumentar suas exportações com produtos de alta qualidade a preços mais baixos, beneficiando, então, consumidores de todo o mundo. Essa estratégia japonesa passa a representar a nova abordagem para a “qualidade total”.

Enquanto isso, no ocidente, os líderes de empresas americanas pareciam ignorar essa tendência, acreditando que a eventual perda de mercado para concorrentes japoneses se devia, única e exclusivamente, aos preços baixos praticados pelos ocidentais. Nesse meio tempo, a

indústria japonesa começa a aumentar sua participação no mercado americano, causando efeito econômico negativo que se espalhou por toda a indústria americana e fez com que os Estados Unidos despertassem para a questão. Entretanto, a princípio, como os americanos acreditavam que o sucesso dos produtos japoneses era apenas uma questão de menor preço, a estratégia utilizada pela indústria estava focada na redução dos custos de produção e em restrições às importações.

Com o passar dos anos, a concorrência pelo menor preço diminuiu, mas a concorrência por qualidade continuava a crescer. No final da década de 1970, a crise da qualidade atinge enormes proporções nos EUA, atraindo a atenção dos legisladores nacionais, dos administradores de empresas em geral e até mesmo dos meios de comunicação. Um documentário especial da TV NBC é levado ao ar sob o título de “Se o Japão pode... por que nós não podemos?”, o qual ressaltava como o Japão havia conseguido abocanhar o mercado mundial tanto na indústria automobilística como na indústria de eletrônicos. Nesse momento, parece que as empresas norte-americanas acordam para o que estava de fato ocorrendo.

Executivos de grandes organizações americanas passam então a focar não apenas em estatísticas, mas em abordagens que abarcavam toda a organização, ficando essa estratégia conhecida como Gestão pela Qualidade Total (GQT).

Seguindo essa tendência, surgem, então, outras diversas iniciativas que exaltam a qualidade total, como por exemplo, a série de normas ISO 9000 sobre gestão de qualidade, publicadas em 1987. Nesse mesmo ano o Congresso dos EUA cria o “Programa Nacional de Qualidade Baldrige” e o “Prêmio Nacional da Qualidade Malcolm Baldrige”.

Mas, embora o termo em si (Gestão pela Qualidade Total) tenha perdido força, e seus conceitos tenham sido considerados um modismo por muitos líderes empresariais, principalmente nos Estados Unidos, as práticas nela contidas permanecem vivas, até porque a Europa continuava a reconhecer os benefícios da Gestão pela Qualidade Total.

Em seu livro “*Quality Toolbox*” a especialista em qualidade Nancy Tague, afirma que à medida que o século XXI avança, o movimento pela qualidade amadurece. Tague (2005) afirma ainda que os novos sistemas de qualidade têm evoluído para além dos alicerces estabelecidos por Deming, Juran e os praticantes japoneses iniciais de qualidade.

E cita como sendo alguns exemplos dessa maturidade: a revisão feita na norma ISO 9000, em 2000, para aumentar a ênfase na satisfação do cliente; a metodologia do Six Sigma desenvolvida pela Motorola para melhorar seus processos de negócios e principalmente o fato da qualidade ter ultrapassado as fronteiras originais quando aplicada a produtos para adentrar o mundo dos serviços.

Serviços esses fornecidos por categorias de profissionais, como advogados, professores, médicos engenheiros e bibliotecários que se antes pouco questionadas em relação à qualidade de seus serviços, hoje não podem mais deixar de perceber e buscar excelência de seus serviços (VERGUEIRO, 2002).

Entretanto, conforme colocado por Rados e Silva (2002) “a diferença fundamental ao se definir qualidade na prestação de serviços encontra-se na subjetividade e na dificuldade de estabelecer o que é qualidade, uma vez que os clientes reagem diferentemente ao que parece ser o mesmo serviço”.

Adicionalmente, tais autores realçam o fato de que, na maioria das vezes, o cliente precisa estar presente para que o serviço seja prestado, o que aumenta o grau de intangibilidade do serviço, pois já que o cliente participa ativamente do “processo produtivo” até mesmo seu estado de espírito, no momento em que o serviço é prestado, impactará na sua percepção da qualidade do serviço recebido.

E é com essa percepção de que a gestão da qualidade pode, e deve, ser utilizada em empresas prestadoras de serviços, embora devido a suas características, isso possa exigir maior esforço e dificuldade de mensuração, que a relevância da gestão da qualidade chega às bibliotecas.

A proliferação de publicações sobre liderança e gestão disponibilizadas em bibliotecas e livrarias sugere que existem muitos caminhos para se atingir a excelência. E, embora grande parte da literatura esteja focada em negócios ou visem uma audiência corporativa, é fonte de ideias, teorias e modelos que também se aplicam a entidades públicas ou sem fins lucrativos. Dentre essas teorias, a de gestão da qualidade total é uma que, não só deve ser aplicada a bibliotecas como também possivelmente será fonte de inúmeros benefícios para tais instituições. Assim, a seguir serão apresentados alguns modelos e normas voltados à gestão da qualidade e em especial a norma ISO 11620, cujo foco é a utilização em bibliotecas.

Um recurso de pesquisa para se demonstrar a evolução da qualidade é a linha do tempo, a qual se mostrou bastante útil para essa pesquisa, pois ajudou o pesquisador a organizar suas ideias de forma cronológica, tornando mais fácil o encadeamento de pensamentos e a concatenação de fatos históricos que, na maioria das vezes, são a base para o surgimento ou transformação da sociedade e da ciência.

Tal recurso é capaz de fornecer um histórico resumido do que foi pesquisado, uma vez que realça os eventos significativos que possibilitam a compreensão da gestão da qualidade de serviços tal qual ela se configura nos dias atuais.

Dessa forma, foi utilizada como base, a linha do tempo sobre Gestão da Qualidade publicada no *site* da ASQ, a qual foi livremente traduzida pela autora, que também fez as alterações pertinentes, incluindo os marcos nacionais da qualidade além de outros marcos internacionais considerados relevantes para a pesquisa na área de biblioteconomia.

Quadro 2 – Linha do tempo da qualidade

Ano	Marco
1924	Walter A. Shewhart, estatístico dos Laboratórios Bell, desenvolve os gráficos de controle e os princípios do controle estatístico dos processos.
1930	Idealizada pelo publicitário Alex Osborn a expressão “ <i>brainstorming</i> ”, traduz a busca para criação de um ambiente em que as idéias ocorrem de forma livre, como se houvesse uma “tempestade” criativa e que é, hoje, uma das principais ferramentas utilizadas em gestão da qualidade.
1937	Joseph Juran introduz o princípio de Pareto como forma de concentrar esforços de qualidade em poucas causas (20%) que geravam a maioria dos problemas (80%), também considerada, hoje, uma das principais ferramentas utilizadas em gestão da qualidade.
1940	Fundada a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) como uma entidade, sem fins lucrativos, comprometida com a elaboração de normas nacionais.
1943	Kaoru Ishikawa desenvolve o diagrama de causa e efeito, também conhecido como diagrama espinha de peixe, o qual é também outra ferramenta amplamente utilizada em gestão da qualidade.
1946	Fundada a <i>Japanese Union of Scientists and Engineering</i> (JUSE).
1946	Fundada em Genebra, na Suíça, a Organização Internacional para Padronização (ISO).
1946	Fundada em Wisconsin nos EUA, a Sociedade Americana para o Controle da Qualidade (ASQC).
1947	Edwards Deming vai para o Japão para auxiliar os japoneses a modernizar suas indústrias.
1949	Fundado em São Paulo, Brasil, o <i>Comité Panamericano de Normas Técnicas</i> (CPANT).
1951	A <i>Japanese Union of Scientists and Engineering</i> (JUSE) cria o Prêmio Deming de qualidade um dos mais importantes prêmios concedidos no mundo empresarial japonês, assim denominado em homenagem a Edwards Deming, o introdutor dos conceitos de controle de qualidade no Japão.
1951	Juran publica a primeira edição de seu livro “ <i>Quality Control Handbook</i> ”.

Ano	Marco
1951	Armand V. Feigenbaum publica a primeira versão de seu famoso livro “ <i>Total Quality Control</i> ” que na época era intitulado “ <i>Quality Control: Principles, Practice, and Administration</i> ”.
1954	A reputação de Juran em gestão da qualidade faz com que a JUSE o convide para ir para o Japão, para dar consultoria para as empresas do país.
Década de 1960	Desenvolvido o conceito de Kaizen: melhoria contínua da qualidade, ou seja, aperfeiçoamento de tudo aquilo que a organização faz, incluindo o produto final e a maneira como atua, tanto em termos operacionais como administrativos.
1960	Os primeiros “círculos de controle de qualidade” são formados no Japão e métodos estatísticos simples são utilizados para a melhoria da qualidade.
1964	Assembleia geral do <i>Comité Panamericano de Normas Técnicas</i> (CPANT) é realizada em Nova York, EUA e altera o nome do comitê para <i>Comisión Panamericana de Normas Técnicas</i> , (COPANT).
1968	Kaoru Ishikawa publica seu livro “ <i>Guide to Quality Control</i> ”.
1969	Ishikawa enfatiza a utilização das Sete Ferramentas de Qualidade.
1969	A ASQC co-patrocina o 1º Congresso Internacional de Controle de Qualidade, organizado pela JUSE, em Tóquio.
1974	Publicada a 1ª edição da norma ISO 2789 <i>Information and documentation -- International library statistics</i> .
1979	A norma britânica BS 5750 (conhecida como norma de gestão, já que especificava como se produzir e como gerenciar o processo de produção) é publicada, sendo posteriormente substituída pela norma ISO 9001:1987.
1979	Philip Crosby publica seu livro “ <i>Quality is Free</i> ” seu primeiro e mais famoso livro que apresenta seus quatorze conceitos fundamentais de qualidade exemplificados por um estudo de caso em que a <i>ITT corporation</i> economizou US\$720 milhões por aderir aos seus conceitos de qualidade.
1980	A NBC leva ao ar o documentário “Se o Japão pode, Por que não podemos?”.
Década de 80	O professor Noriaki Kano desenvolve o modelo de Kano que classifica os requisitos e consequente impacto na satisfação do consumidor em 5 categorias: Atrativo, Unidimensional, Obrigatório, Neutro/Indiferente e Reverso.
Década de 80	Surge o conceito de “ <i>Benchmarking</i> ” a partir da iniciativa da Xerox de se contrapor a seus competidores e recuperar sua fatia de mercado nos EUA.
1982	Em seu livro “ <i>Out of the Crisis</i> ” Deming propõe uma teoria de gestão com base em seus famosos 14 Princípios de Gestão.

Ano	Marco
1985	Fundada em Beijing, na China, a “ <i>Asia Pacific Quality Organization</i> ” (APQO) com o objetivo de impulsionar a qualidade não só de bens e serviços em todo o mundo, mas também a qualidade de vida dos povos.
1985	O SERVQUAL (<i>Service Quality Model</i>) é desenvolvido por uma equipe de autores: Parasuraman, Valarie Zeithaml e Len Berry.
1986	O Six Sigma é formulado por Bill Smith na Motorola, visando a melhoria sistemática dos processos e a eliminação de defeitos, sendo considerado também uma estratégia gerencial para promover mudanças nas organizações, fazendo com que se chegue a melhorias nos processos, produtos e serviços para a satisfação dos clientes.
1987	A ISO publica a primeira versão da série de normas ISO 9000, <i>Quality Management</i> .
1987	Como resultado de estudo realizado pela Consultoria Mckinsey em empresas consideradas de classe mundial, ou “ilhas de excelência” nos EUA, que visava identificar o que elas possuíam em comum que as tornava diferentes das demais organizações, é instituído o Prêmio Malcolm Baldrige, ou <i>Malcolm Baldrige National Quality Award</i> (MBNQA).
1988	Motorola é a primeira empresa a ganhar o prêmio <i>Malcolm Baldrige National Quality Award</i> .
1988	Os presidentes de 14 empresas europeias se reúnem para criar a <i>European Foundation for Quality Management</i> (EFQM) com o objetivo de inspirar organizações a atingir excelência sustentável através do engajamento de seus líderes no aprendizado, compartilhamento e inovação utilizando o modelo de excelência da EFQM.
1991	Grupo formado por representantes de 39 organizações privadas e públicas instituíram, em São Paulo, a Fundação para o Prêmio Nacional da Qualidade (FPNQ), com a finalidade de administrar o Prêmio Nacional da Qualidade® (PNQ) e as atividades decorrentes do processo de premiação, em todo o território nacional.
1991	Publicada a 2ª edição da norma ISO 2789 <i>Information and documentation -- International library statistics</i> .
1994	A norma de qualidade QS9000 é desenvolvida em um esforço conjunto das três grandes (“ <i>Big Three</i> ”) empresas automobilísticas: General Motors, Chrysler e Ford.
1994	A ISO publica a segunda versão da série de normas ISO 9000, <i>Quality Management</i> .
1995	Criado o Instituto Brasileiro da Qualidade e Produtividade (IBQP), através de um Acordo de Cooperação Técnica assinado entre os governos do Brasil e do Japão.
1996	Constituição Jurídica do Comitê Mercosul de Normalização.
1997	A ASQC retira o “Controle” de seu nome passando a ser intitulada ASQ.
1997	Fundado por James Womack o <i>Lean Enterprise Institute</i> (LEI).

Ano	Marco
1998	Fundado o <i>Lean Institute Brasil</i> (LIB) segundo instituto a ser constituído no mundo para disseminar o sistema <i>lean</i> , seguindo o exemplo do instituto norte-americano, LEI.
1998	Publicada a 1ª edição da norma ISO 11620 <i>Information and documentation -- Library performance indicators</i> .
2000	O Comitê Mercosul de Normalização passou a se chamar <i>Asociación Mercosur de Normalización</i> (AMN) e passou a ser o único organismo responsável pela gestão da normalização voluntária no Mercosul.
2000	Lançada a 3ª versão da série de normas ISO 9000, <i>Quality Management</i> , ampliada em seu escopo para incluir os requisitos de satisfação do cliente.
2002	Publicada a Resolução CFB n.º 42 que estipula em seu Art. 3º, que cumpre ao profissional bibliotecário, dentre outras responsabilidades, “[...] estimular a utilização de técnicas modernas objetivando o controle da qualidade e a excelência da prestação de serviços ao usuário”. Ainda no Art. 10º que “Quando consultor, é responsabilidade do Bibliotecário apresentar métodos e técnicas compatíveis com o trabalho oferecido, objetivando o controle da qualidade e a excelência da prestação de serviços, durante e após a execução dos trabalhos.
2003	Publicada a 3ª edição da norma ISO 2789 <i>Information and documentation -- International library statistics</i> .
2004	Academia Brasileira de Honrarias ao Mérito cria o prêmio “Top Qualidade Brasil” para reconhecer as empresas com o selo “Qualidade Empresarial com Responsabilidade Social”.
2005	O Governo Federal lança o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA, unificando o Programa da Qualidade com o Programa Nacional de Desburocratização.
2005	A FPNQ é reestruturada, elege uma nova Governança, reformula a sua logomarca e retira o nome “prêmio” da sigla, passando a se chamar Fundação Nacional da Qualidade (FNQ).
2006	Publicada a 4ª edição da norma ISO 2789 <i>Information and documentation -- International library statistics</i> .
2008	Lançada a 4ª versão da série de normas ISO 9000, <i>Quality Management</i> , que, dentre outras inclusões, refina ainda mais os requisitos de satisfação do cliente.
2008	Publicada a 2ª edição da norma ISO 11620 <i>Information and documentation -- Library performance indicators</i> .
2013	Publicada a 5ª edição da norma ISO 2789 <i>Information and documentation -- International library statistics</i> , a qual incorpora diversos novos serviços prestados pelas bibliotecas.
2014	Publicada a ISO 18091 (Diretrizes de sistemas de gestão da qualidade para aplicação da ISO 9001:2008 em Governos Locais).

Fonte: ASQ (2000), NBR ISO 9000, FNQ (2013), LIB (2000), IBQP (2013), CFB (2010).

5 MODELOS E NORMAS DE GESTÃO DE QUALIDADE

Nessa seção será apresentada uma visão geral dos modelos de gestão de qualidade encontrados na literatura bem como as normas internacionais e nacionais que tratam de qualidade.

5.1 Modelos de Gestão da Qualidade

Por definição um modelo é (1) Representação em pequena escala de algo que se pretende executar em grande; (5) Aquilo que serve de exemplo ou norma; (7) Pessoa ou ato que, por sua importância ou perfeição, é digno de servir de exemplo; (17) (*Inform.*) Representação simplificada e abstrata de fenômeno ou situação concreta e que serve de referência para observação, estudo ou análise; (18) (*Inform.*) Modelo (17) baseado em uma descrição formal de objetos, relações e processos, e que permite variando parâmetros, simular os efeitos de mudanças de fenômeno que representa.

Tendo em vista as definições acima, extraídas do Dicionário de Aurélio Buarque de Holanda é fácil concluir que todos os modelos propostos para gestão da qualidade, tenham os mesmos se transformado em normas, ou sejam ainda, apenas esboços de trabalhos que visam aprimorar cada vez mais a qualidade de produtos e serviços, estão sempre fortemente calcadas em alcançar um padrão mundial que permite a troca cada vez maior de produtos entre as nações, bem como a melhoria desses povos e a satisfação de consumidores e clientes em geral.

Assim, nos próximos subitens serão apresentadas as normas internacionais, notadamente as normas da série ISO 9000, as normas elaboradas pelo CB25, comitê da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) responsáveis pelas normas associadas à gestão de qualidade outros modelos de qualidade que estão sendo utilizados na área de serviços.

5.2 Normas de Gestão da Qualidade (internacionais)

A *International Organization for Standardization* (ISO) é a maior responsável pela publicação de padrões internacionais voluntários do mundo, de acordo com o *site* da própria

instituição. Os padrões internacionais fornecem o estado-da-arte das especificações para produtos, serviços e boas práticas, auxiliando a indústria a se tornar mais eficiente e eficaz. Uma vez que tais normas são desenvolvidas através de consenso global, elas auxiliam a vencer barreiras ao comércio internacional.

A ISO foi fundada em 1947, e desde então publicou mais de 19.500 padrões internacionais, os quais cobrem quase todos os aspectos de tecnologia e de negócios. Embora tais padrões abarquem de segurança alimentar a computadores, de agricultura à saúde, para efeito dessa pesquisa o foco estará direcionado para as normas da série ISO 9000, diretamente associadas à gestão da qualidade e para as normas ISO voltadas a bibliotecas e ciência da informação.

A série de normas ISO 9000 abordam diversos aspectos de gestão da qualidade e contem as normas ISO mais conhecidas. Tais normas fornecem diretrizes e ferramentas para companhias e organizações que desejem garantir que seus produtos e serviços atendam as necessidades de seus clientes de forma consistente e que a qualidade seja constantemente melhorada.

Existem várias normas na chamada família de normas ISO 9000, dentre as quais destacam-se:

- a. ISO 9000:2005 – compreende os fundamentos e o vocabulário;
- b. ISO 9001:2008 – define os requisitos de um Sistema de Gestão da Qualidade;
- c. ISO 9004:2009 – tem seu foco em como tornar o sistema de gestão da qualidade mais eficiente e eficaz.

A norma ISO 9001:2008 estabelece os critérios para um sistema de gestão da qualidade e é a única da série na qual se pode obter certificação, embora isso não seja uma obrigatoriedade (VALLS, 2004). Ela pode ser utilizada por qualquer organização, seja ela grande ou pequena, independente de sua área de atuação, já tendo sido implementada por mais de um milhão de companhias e organizações em mais de 170 países.

A norma é baseada em princípios calcados em grande foco no cliente, na motivação e envolvimento da alta administração, na abordagem do processo e na melhoria contínua. A utilização da norma ISO 9001:2008 ajuda a assegurar que os clientes recebam sempre produtos e serviços de boa qualidade, o que, em contrapartida traz muitos benefícios para a instituição.

A ISO 9001 Sistemas de Gestão da Qualidade está em revisão e uma versão atualizada está prevista para ser publicada no final de 2015, uma vez que todas as normas ISO são revisadas a cada cinco anos para garantir que permaneçam úteis e relevantes.

E é com essa percepção de que a gestão da qualidade pode, e deve, ser utilizada em empresas prestadoras de serviços, embora devido a suas características, isso possa exigir maior esforço e dificuldade de mensuração, que a relevância da gestão da qualidade chega às bibliotecas.

A proliferação de publicações sobre liderança e gestão disponibilizadas em bibliotecas e livrarias sugere que existem muitos caminhos para se atingir a excelência. E, embora grande parte da literatura esteja focada em negócios ou visem uma audiência corporativa, é fonte de ideias, teorias e modelos que também se aplicam a entidades públicas ou sem fins lucrativos. Dentre essas teorias, a de gestão da qualidade total é uma que, não só deve ser aplicada a bibliotecas como também possivelmente será fonte de inúmeros benefícios para tais instituições. Assim, a seguir serão apresentados alguns modelos e normas voltados à gestão da qualidade e em especial a norma ISO 11620, cujo foco é a utilização em bibliotecas.

De acordo com matéria intitulada “Nova norma ISO auxiliará bibliotecas nacionais a avaliar seu desempenho”, publicada em 05 de maio de 2009 no *site* da ISO, as bibliotecas nacionais têm responsabilidade especial pela herança cultural de seus respectivos países. Um novo Relatório Técnico (TR) da ISO que define os indicadores de desempenho para as bibliotecas nacionais auxiliarão tais instituições a otimizar com eficácia e eficiência o cumprimento dessas tarefas.

A ISO/TR 28118:2009, Informação e documentação – Indicadores de desempenho para bibliotecas nacionais (desenvolvido pelo comitê técnico ISO/TC 46, Informação e documentação, subcomitê SC 8, Qualidade – Avaliação estatística e de Desempenho) estabelece os indicadores de desempenho que são relevantes para as tarefas e serviços especiais das bibliotecas nacionais. Esses serviços incluem: a guarda e preservação de toda a herança documental; a publicação da bibliografia nacional; papel de liderança na cooperação internacional. Portanto, os indicadores abordados no relatório compreendem tópicos, tais como:

- 1) Cobertura da produção nacional (= todos os documentos, impressos e eletrônicos, publicados em um país);
- 2) Velocidade e abrangência da bibliografia nacional;
- 3) Esforços para preservar a herança documental nacional;
- 4) Envolvimento internacional da biblioteca.

O Relatório Técnico (TR) fornece uma terminologia padronizada e definições para os dados a serem utilizados nos indicadores de desempenho. Adicionalmente, ele contém informações concisas dos indicadores de desempenho, da coleção e a análise dos dados

necessários, e exemplos de onde os indicadores de desempenho foram utilizados. O TR descreve ainda os tipos de serviços ou atividades que mais se beneficiariam da utilização do indicador de desempenho individual, bem como as limitações a sua aplicação.

Os indicadores de desempenho nesse TR auxiliam a atingir os principais objetivos das bibliotecas nacionais, dentre os quais destacam-se:

- 1) Desenvolvimento da coleção nacional;
- 2) Disponibilização da coleção;
- 3) Preservação da coleção;
- 4) Oferta de serviços de referência;
- 5) Construção de potencial de desenvolvimento;
- 6) Gestão eficiente.

Roswitha Poll, líder do grupo de *experts* da ISO que desenvolveu o relatório, afirma que as bibliotecas nacionais desempenham um importante papel em prover e assegurar o acesso permanente ao conhecimento e cultura do passado e do presente e têm tarefas e serviços especiais se comparadas a outras bibliotecas. O ISO/TR 28118:2009 as auxiliará a avaliar e melhorar sua missão de serviço público.

O TR não descreve os indicadores de desempenho para a coleção de recursos da Internet, embora essa possa vir a ser incluída na próxima edição. Entretanto, o relatório inclui um anexo que fornece uma visão geral preliminar das questões relativas à qualidade e aos métodos necessários para tal atividade.

5.3 Normas de Gestão da Qualidade (nacionais)

Conforme amplamente divulgado em seu *site*, no Brasil, a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é o órgão responsável pela normalização técnica no país, fornecendo a base necessária ao desenvolvimento tecnológico brasileiro.

A ABNT é uma entidade privada, sem fins lucrativos, reconhecida como único foro nacional de normalização, sendo representante oficial, no Brasil, das seguintes entidades internacionais: ISO (*International Organization for Standardization*), IEC (*International Electrotechnical Commission*); e das entidades de normalização regionais COPANT (Comissão Panamericana de Normas Técnicas) e AMN (Associação Mercosul de Normalização).

Assim sendo, foi realizada uma busca no catálogo da ABNT para identificar o volume de normas em vigor, que estivessem diretamente ligadas, em primeiro lugar, à qualidade, de maneira geral.

Como resultado, foram localizadas 274 normas, 60 cursos e 12 publicações, conforme imagem parcial da tela ilustrada a seguir:

Figura 1 – Resultado de Busca por “Qualidade” no Catálogo da ABNT

The screenshot shows the ABNT Catalog website interface. At the top, there is a header with the ABNT logo and the text 'ABNT CATÁLOGO' and 'Segurança, Qualidade, Padrão e Confiança'. Below the header is a navigation bar with icons for 'Início', 'Meu cadastro', 'Meus pedidos', 'Meu carrinho', 'Perguntas Frequentes', and 'Instalação'. The main content area is titled 'Resultado de Pesquisa' and displays the following information:

Produtos relacionados a sua busca >>	Normas (274)	Cursos (60)	Publicações (12)
--	---------------------	-------------	------------------

Foram encontradas 274 normas para "Qualidade" nos campos: Título, Resumo e Palavras-Chave [Refinar Pesquisa](#)

Fonte: Site da ABNT.

Várias normas dentre as indicadas acima são específicas para produtos de diferentes setores da indústria.

Como, para fins dessa pesquisa, era mais significativo obter o resultado em gestão de serviços, a busca foi refinada, com a utilização do descritor “Gestão da Qualidade”, que, como pode ser observado na figura apresentada a seguir, reduziu significativamente o número de normas, cujo universo agora é de 41, ou seja, 16% do número originalmente obtido.

Figura 2 – Resultado de Busca por “Gestão da Qualidade” no Catálogo da ABNT

The screenshot shows the ABNT Catalog website interface. At the top, there is a header with the ABNT logo and the text 'ABNT CATÁLOGO' and 'Segurança, Qualidade, Padrão e Confiança'. Below the header is a navigation bar with icons for 'Início', 'Meu cadastro', 'Meus pedidos', 'Meu carrinho', 'Perguntas Frequentes', and 'Instalação'. The main content area is titled 'Resultado de Pesquisa' and displays the following information:

Produtos relacionados a sua busca >>	Normas (41)	Cursos (9)	Publicações (6)
--	--------------------	------------	-----------------

Foram encontradas 41 normas para "Gestão da Qualidade" nos campos: Título, Resumo e Palavras-Chave [Refinar Pesquisa](#)

Fonte: Site da ABNT.

Entretanto, é fácil notar que no caso dessas normas o foco está realmente na prestação de serviços.

Assim, a seguir é apresentado quadro com o detalhamento do resultado obtido na busca realizada no catálogo de normas, bem como seus respectivos objetivos.

Quadro 3 – Relação de normas de Gestão da Qualidade da ABNT

ID	Norma	Objetivo
1	ABNT NBR ISO 10008:2013 Gestão da qualidade — Satisfação do cliente — Diretrizes para transações de comércio eletrônico de negócio-a-consumidor	Esta Norma fornece a orientação para o planejamento, projeto, desenvolvimento, implantação, manutenção e melhoria de um sistema eficaz e eficiente de transação de comércio eletrônico de negócio a consumidor (B2C ECT) dentro de uma organização.
2	ABNT NBR ISO 10003:2013 Gestão da qualidade — Satisfação do cliente — Diretrizes para a resolução externa de litígios das organizações	Esta Norma fornece orientação para uma organização planejar, projetar, desenvolver, operar, manter e melhorar um processo eficaz e eficiente de resolução de litígios para as reclamações que não forem resolvidas pela organização. Esta Norma é aplicável: a reclamações em relação aos produtos da organização destinados aos, ou exigidos pelos clientes, ao processo de tratamento de reclamações ou ao processo de resolução de litígios; resolução dos litígios que decorrem das atividades empresariais nacionais ou internacionais, incluindo aquelas executadas via comércio eletrônico.
3	ABNT NBR ISO 10004:2013 Gestão da qualidade — Satisfação do cliente — Diretrizes para monitoramento e medição	Esta Norma fornece orientação sobre como definir e executar processos para monitorar e medir a satisfação do cliente.
4	ABNT NBR ISO 10001:2013 Gestão da qualidade — Satisfação do cliente — Diretrizes para códigos de conduta para organizações	Esta Norma fornece orientação para planejar, projetar, desenvolver, executar, manter e melhorar os códigos de conduta voltados para a satisfação do cliente. Esta Norma é aplicável a códigos relacionados a produtos que contenham promessas feitas aos clientes por uma organização a respeito de seu comportamento. Tais promessas e disposições relacionadas visam ao aumento da satisfação do cliente. O Anexo A fornece exemplos simplificados de componentes de códigos para diferentes organizações.
6	ABNT IECEX OD 014:2011 Requisitos e avaliação de sistema de gestão da qualidade para Oficinas de Serviços do IECEX envolvidas em reparo, revisão e modificação de equipamentos Ex	Este Documento Operacional estabelece os requisitos do sistema da qualidade que uma Oficina de Serviços ¹ deve atender, de forma a obter e manter uma Certificação IECEX como uma Oficina de Serviços dentro do sistema IECEX, que abrange reparos, revisão e modificação de equipamentos Ex. Este Documento Operacional também estabelece os requisitos para Organismos de Certificação IECEX (ExCBs) ² , aprovado pelo Comitê de Gerenciamento IECEX para emitir Certificados de Conformidade IECEX para Oficinas de Serviços visando a avaliação de Certificados de Conformidade para Oficinas de Serviços relacionados com a avaliação das Oficinas de Serviço para a conformidade com estes requisitos. Estes requisitos também estabelecem a base para as inspeções e auditorias de Oficinas de Serviços Certificadas IECEX pelos ExCBs.
8	ABNT NBR 15101:2011 Versão Corrigida 2:2011 Sistemas de Gestão da Qualidade — Requisitos para auditoria de organizações de aeronáutica, espaço e defesa	Esta Norma define requisitos para a preparação e execução do processo de auditoria. Adicionalmente, ela define o conteúdo e a composição para o relato da auditoria quanto à conformidade e eficácia de processo

ID	Norma	Objetivo
		conforme as normas da série ABNT NBR ISO 9001, as documentações do sistema de gestão da qualidade da organização e os requisitos regulamentares ou do cliente. (Após Errata 1 e 2).
9	ABNT ISO/TS 16949:2010 Sistemas de gestão da qualidade - Requisitos particulares para aplicação da ABNT NBR ISO 9001:2008 para organizações de produção automotiva e peças de reposição pertinentes	Esta Especificação Técnica, em conjunto com a ABNT NBR ISO 9001:2008, define os requisitos do sistema de gestão da qualidade para projeto e desenvolvimento, produção e, quando pertinente, instalação e serviço relacionados aos produtos automotivos.
10	ABNT ISO/TS 29001:2010 Indústrias do petróleo, gás natural e petroquímica - Sistemas de gestão da qualidade específicos do setor - Requisitos para organizações de fornecimento de produtos e serviços	Esta Norma especifica requisitos para um sistema de gestão da qualidade, quando uma organização necessita demonstrar sua capacidade para fornecer produtos que atendam de forma consistente aos requisitos do cliente e requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis.
12	ABNT NBR ISO 9004:2010 Versão Corrigida:2010 Gestão para o sucesso sustentado de uma organização — Uma abordagem da gestão da qualidade	Esta Norma fornece orientação às organizações para o alcance do sucesso sustentado através de uma abordagem da gestão da qualidade. É aplicável a qualquer organização, independentemente do tamanho, tipo e atividade. (Após errata 1)
13	ABNT NBR 15100:2010 Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos para organizações de aeronáutica, espaço e defesa	Esta Norma especifica requisitos para um sistema de gestão da qualidade, quando uma organização necessita demonstrar sua capacidade para fornecer produtos que atendam de forma consistente aos requisitos do cliente e requisitos regulamentares aplicáveis e pretende aumentar a satisfação do cliente por meio da aplicação eficaz do sistema, incluindo processos para melhoria contínua do sistema e assegurar a conformidade com os requisitos do cliente e requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis.
14	ABNT NBR ISO 9001:2008 Errata 1:2009 Sistemas de gestão da qualidade - Requisitos	Esta Errata 1 de 11.09.2009 corrige a ABNT NBR ISO 9001:2008.
15	ABNT NBR ISO 9001:2008 Versão Corrigida:2009 Sistemas de gestão da qualidade - Requisitos	A ABNT NBR ISO 9001 especifica requisitos para um sistema de gestão da qualidade.
16	ABNT NBR ISO 10014:2008 Gestão da qualidade - Diretrizes para a percepção de benefícios financeiros e econômicos	Esta Norma fornece diretrizes para a percepção de benefícios financeiros e econômicos com base na aplicação dos princípios de gestão da qualidade da ABNT NBR ISO 9000.
17	ABNT NBR 15584-3:2008 Controle de vetores e pragas urbanas Parte 3: Sistema de gestão da qualidade - Requisitos particulares para aplicação da ABNT NBR ISO 9001:2000 para empresas controladoras de pragas	Esta Norma visa compatibilizar os requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2000 com os requisitos específicos aplicáveis às empresas controladoras de pragas (ECP).
18	ABNT NBR ISO 10019:2007 Diretrizes para a seleção de consultores de sistemas de gestão da qualidade e uso de seus serviços	Esta Norma fornece orientação para a seleção de consultores de sistema de gestão da qualidade e o uso de seus serviços.
19	ABNT NBR ISO 10005:2007 Sistemas de gestão da qualidade - Diretrizes para planos da qualidade	Esta Norma fornece diretrizes para o desenvolvimento, análise crítica, aceitação, aplicação e revisão dos planos da qualidade.
20	ABNT NBR 15419:2006 Sistemas de gestão da qualidade - Diretrizes para aplicação da ABNT NBR ISO 9001:2000 nas organizações educacionais	Esta Norma especifica requisitos para um sistema de gestão da qualidade, quando uma organização necessita demonstrar sua capacidade para fornecer de forma coerente produtos que atendam aos requisitos do cliente e requisitos regulamentares aplicáveis, e pretende aumentar a satisfação do cliente por meio da efetiva aplicação do sistema, incluindo processos para melhoria contínua do sistema e a garantia da conformidade com requisitos do cliente e requisitos regulamentares aplicáveis.
21	ABNT NBR ISO 10006:2006 Sistemas de gestão da qualidade - Diretrizes para a gestão da qualidade em empreendimentos	Esta Norma fornece uma orientação para a aplicação da gestão da qualidade em empreendimentos

ID	Norma	Objetivo
22	ABNT ISO/IEC GUIA 53:2006 Avaliação de conformidade - Orientação sobre o uso de sistema de gestão da qualidade de uma organização na certificação de produto.	Este Guia apresenta uma abordagem geral, com a qual os organismos de certificação podem desenvolver e aplicar esquemas de certificação de produto, utilizando os requisitos do sistema de gestão da qualidade de uma organização. As disposições encontradas neste Guia não são requisitos para acreditação de um organismo de certificação de produto e não substituem os requisitos estabelecidos no ABNT ISO/IEC Guia 65.
23	ABNT NBR ISO 10002:2005 Gestão da qualidade - Satisfação do cliente - Diretrizes para o tratamento de reclamações nas organizações	Esta Norma fornece orientação para o processo de tratamento de reclamações sobre produtos dentro de uma organização, incluindo planejamento, projeto, operação, manutenção e melhorias. O processo de tratamento de reclamações aqui descrito é apropriado para ser um dos processos do sistema de gestão da qualidade como um todo.
24	ABNT NBR ISO 9000:2005 Sistemas de gestão da qualidade - Fundamentos e vocabulário	Esta Norma descreve os fundamentos de sistemas de gestão da qualidade, que constituem o objetivo da família ABNT NBR ISO 9000, e define os termos a ela relacionados.
25	ABNT NBR ISO 10007:2005 Sistemas de gestão da qualidade - Diretrizes para gestão de configuração	Esta Norma fornece orientação sobre o uso de gestão de configuração em uma organização. É aplicável para suporte de produtos, desde a concepção até o descarte.
26	ABNT NBR ISO 13485:2004 Produtos para saúde - Sistemas de gestão da qualidade - Requisitos para fins regulamentares	Esta Norma especifica requisitos para um sistema de gestão de qualidade onde uma organização precisa demonstrar suas habilidades para fornecer produtos para saúde e serviços relacionados que consistentemente atendem aos requisitos de cliente e requisitos regulamentares aplicáveis para produtos para saúde e serviços relacionados.
27	ABNT NBR 15075:2004 Sistemas de gestão da qualidade - Requisitos particulares para aplicação da ABNT NBR ISO 9001:2000 para empresas de serviços de conservação de energia (ESCO)	Esta Norma visa compatibilizar os requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2000 com os requisitos específicos aplicáveis às empresas de serviços de conservação de energia - ESCO.
28	ABNT ISO/TR 10013:2002 Errata 1:2003 Diretrizes para a documentação de sistema de gestão da qualidade.	Esta Errata 1 de 28.02.2003 corrige a ABNT NBR ISO/TR 1003:2002
29	ABNT ISO/TR 10013:2002 Versão Corrigida:2003 Diretrizes para a documentação de sistema de gestão da qualidade.	Este Relatório Técnico fornece diretrizes para o desenvolvimento e a manutenção da documentação necessária para assegurar um efetivo sistema de gestão da qualidade, adaptado às necessidades específicas da organização. O uso dessas diretrizes auxilia no estabelecimento de um sistema documentado como requerido pelas normas de sistema de gestão da qualidade aplicáveis.
30	ABNT NBR ISO 10015:2001 Gestão da qualidade - Diretrizes para treinamento	Estas diretrizes abrangem o desenvolvimento, implementação, manutenção e melhoria das estratégias e dos métodos de treinamento que afetem a qualidade dos produtos fornecidos por uma organização.
31	ABNT NBR ISO 10018:2013 Gestão de qualidade - Diretrizes para envolvimento das pessoas e suas competências	Esta Norma fornece orientação para envolver as pessoas no sistema de gestão da qualidade de uma organização e para adquirir e desenvolver suas competências. Esta Norma é aplicável a qualquer organização, independentemente do tamanho, do tipo ou da atividade.
32	ABNT NBR 16189:2013 Diretrizes para a implantação de um sistema de gestão integrado em organizações do setor aeroespacial	Esta Norma provê diretrizes para a integração, no âmbito do setor aeroespacial, de Sistemas de Gestão da Qualidade, Gerenciamento da Segurança Operacional, Gestão Ambiental, Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho e da Gestão da Responsabilidade Social.

ID	Norma	Objetivo
33	ABNT NBR ISO/IEC 17021:2011 Avaliação de conformidade - Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão	Esta Norma contém princípios e requisitos para a competência, coerência e imparcialidade da auditoria e certificação de sistemas de gestão de todos os tipos (por exemplo, sistemas de gestão da qualidade ou sistemas de gestão ambiental) e para os organismos que oferecem estas atividades. Os organismos de certificação que operam de acordo com esta Norma não precisam oferecer todos os tipos de certificação de sistemas de gestão.
34	ABNT IECQ/QC 080000:2010 Versão Corrigida:2011 Sistema de gestão para substâncias perigosas em produtos e componentes elétricos e eletrônicos – Requisitos	Esta Especificação define os requisitos para o estabelecimento dos processos para identificar e controlar a introdução de substâncias perigosas (SP) em produtos elétricos e eletrônicos. No caso de substâncias perigosas eventualmente serem introduzidas nos produtos, esta Especificação define os requisitos para implementação de processos para ensaiar, analisar ou de outro modo determinar o conteúdo de substâncias perigosas e fazer com que estas informações sejam disponíveis ao cliente. Processos documentados devem ser implementados no sistema de gestão da qualidade e de negócios da organização.
35	ABNT NBR 14884:2006 Transporte rodoviário de carga - Sistema de qualidade	Esta Norma estabelece requisitos de um sistema de gestão da qualidade para empresas de transporte de cargas.
36	ABNT ISO/TR 10017:2005 Guia sobre técnicas estatísticas para a ABNT NBR ISO 9001:2000.	Este Relatório Técnico fornece um guia para a seleção de técnicas estatísticas que possam ser úteis a uma organização no desenvolvimento, implementação, manutenção e melhoria do sistema de gestão da qualidade em uma organização, de acordo com a ABNT NBR ISO 9001. Isso é feito através do exame de requisitos da ABNT NBR ISO 9001, envolvendo o uso de dados quantitativos, e, posteriormente, através da identificação e da descrição de técnicas estatísticas que possam ser úteis quando aplicadas a esses dados.
37	ABNT NBR ISO 10012:2004 Sistemas de gestão de medição - Requisitos para os processos de medição e equipamentos de medição	Esta Norma especifica requisitos genéricos e fornece orientação para a gestão de processos de medição e comprovação metrológica de equipamento de medição usado para dar suporte e demonstrar conformidade com requisitos metrológicos. Ela especifica requisitos de gestão da qualidade de um sistema de gestão de medição que pode ser usado por uma organização que executa medições como parte de um sistema de gestão global, e para assegurar que os requisitos metrológicos são atendidos.
38	ABNT NBR ISO/IEC 17020:2012 Errata 1:2013 Avaliação de conformidade — Requisitos para o funcionamento de diferentes tipos de organismos que executam inspeção	Esta Errata 1 de 11.01.2013 corrige a ABNT NBR ISO IEC 17020:2012.
39	ABNT NBR ISO 20252:2012 Pesquisa de mercado, pesquisa de opinião e pesquisa social — Vocabulário e requisitos de serviço	Esta Norma estabelece os termos e definições, assim como os requisitos de serviço, para organizações e profissionais que conduzem pesquisas de mercado, pesquisas de opinião e pesquisas sociais.
40	ABNT NBR ISO 19011:2012 Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão	Esta Norma fornece orientação sobre auditoria de sistemas de gestão, incluindo os princípios de auditoria, a gestão de um programa de auditoria e a realização de auditorias de sistema de gestão, como também orientação sobre a avaliação da competência de pessoas envolvidas no processo de auditoria, incluindo a pessoa que gerencia o programa de auditoria, os auditores e a equipe de auditoria.
41	ABNT NBR 15825:2010 Qualificação de pessoas para a construção civil – Perfil profissional do assentador e do rejuntador de placas cerâmicas e porcelanato para revestimentos	Esta Norma especifica o perfil de competências para assentador e rejuntador de placas cerâmicas e porcelanatos para revestimentos com utilização de argamassa colante e rejunte com utilização de argamassa de rejuntamento à base de cimento Portland.

Fonte: Site da ABNT (2013).

5.4 Modelos de Gestão da Qualidade em Serviços

Como já discutido anteriormente, são várias as mudanças que afetam o mundo globalizado dos dias atuais e que, portanto, levam a um foco cada vez maior na qualidade de serviços prestados.

Assim, o conseqüente, e crescente, aumento de literatura na área de qualidade de serviços levou três eminentes pesquisadores indianos do *Indian Institute of Technology*, Nitin Seth, S.G. Deshmukh e Prem Vrat (2004) a elaborarem uma pesquisa que avalia 19 modelos de qualidade, relatados entre 1984 – 2003, utilizados na avaliação de serviços e seus respectivos prós e contras. O quadro abaixo indica quais os autores responsáveis pelos modelos avaliados pelos pesquisadores indianos:

Quadro 4 – Modelos de Qualidade em Serviços: Autores

Modelo	Pesquisadores
1	GRÖNROOS. 1984.
2	PARASURAMAN et al. 1985.
3	HAYWOOD-FARMER. 1988.
4	BROGOWICZ et al. 1990.
5	CRONIN; TAYLOR. 1992.
6	MATTSSON. 1992.
7	TEAS. 1993.
8	BERKLEY; GUPTA. 1994.
9	DABHOLKAR. 1996.
10	SPRENG; MACKOY. 1996
11	PHILIP; HAZLETT et al. 1997.
12	SWEENEY et al.. 1997
13	OH. 1999.
14	DABHOLKAR et al.. 2000.
15	FROST; KUMAR. 2000.
16	SOTERIOU; STAVRINIDES. 2000.
17	BRODERICK; VACHIRAPORNPUK. 2002.
18	ZHU et al.. 2002.
19	SANTOS. 2003.

Fonte: A autora.

O quadro a seguir apresenta o resumo da pesquisa e os pontos positivos e negativos levantados por Nitin Seth, S.G. Deshmukh e Prem Vrat (2004) durante o estudo.

Quadro 5 – Pontos fortes e fracos em 19 modelos de gestão da qualidade de serviços

Nº Modelo / Tipo	Principais resultados/aplicações	Fraquezas/Limitações
1. Modelo de qualidade técnico e funcional	<ul style="list-style-type: none"> A qualidade de serviços depende da qualidade técnica, da qualidade funcional e da imagem corporativa da organização; A qualidade funcional é mais importante que a qualidade técnica. 	<ul style="list-style-type: none"> O modelo não fornece explicação sobre como medir a qualidade técnica e a funcional.
2. Modelo de lacunas	<ul style="list-style-type: none"> O modelo é uma ferramenta analítica. Ela permite ao gestor identificar sistematicamente lacunas de qualidade de serviços dentre uma quantidade de variáveis que afetam a qualidade da oferta; Esse modelo é bastante focado e capaz de auxiliar os gestores a identificar os fatores de qualidade de serviços importantes, do ponto de vista do cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> Estudo exploratório; O modelo não explica claramente o procedimento de medição claro para medir as lacunas nos diferentes níveis.
3. Modelo de atributos de qualidade de serviços	<ul style="list-style-type: none"> Esse modelo fornece uma base para a segregação dos serviços de uma organização em três dimensões a fim de melhor gerenciar a qualidade; O modelo tem potencial para melhorar a compreensão dos conceitos de qualidade de serviços e auxiliar a focar no segmento correto de clientes; Esse modelo é útil tanto no estágio de <i>design</i> do serviço quanto no desenvolvimento do mesmo e na evolução do gosto dos clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> Não fornece a medida para a qualidade dos serviços; Não fornece um procedimento prático capaz de auxiliar a gerência a identificar problemas de qualidade de serviços ou meios práticos para melhorar a qualidade dos serviços.
4. Modelo sintético de qualidade de serviços	<ul style="list-style-type: none"> A utilização desse modelo e das tarefas gerenciais a ele relacionadas pode auxiliar os gestores a melhorar o bom desempenho dos serviços prestados em qualquer área; Esse modelo identifica variáveis-chaves que requerem atenção sistemática dos gestores ao planejar, implementar e controlar estratégias de marketing de serviços para prevenir ou minimizar as lacunas de qualidade dos serviços. 	<ul style="list-style-type: none"> Precisa de validação empírica; Precisa ser revisado para diferentes conjuntos de serviços.
5. Modelo apenas de desempenho	<ul style="list-style-type: none"> A qualidade de serviços deveria ser conceituada e medida como uma atitude; O modelo baseado em desempenho, SERVPERF, é eficiente se comparado ao SERVQUAL, uma vez que reduz o número de itens em 50% e os resultados são melhores; A qualidade do serviço é uma antecessora da satisfação do cliente e essa última tem maior efeito nas intenções de compra do que a qualidade do serviço em si. 	<ul style="list-style-type: none"> Precisa ser generalizada para todos os tipos de serviços; Relação quantitativa entre a satisfação do cliente e a qualidade do serviço precisa ser definida.
6. Modelo de valor ideal para qualidade de serviços	<ul style="list-style-type: none"> Esse modelo incorpora e define a importância do estudo de diversos componentes dos serviços; Esse modelo fornece uma nova perspectiva de aprendizado e como um padrão ideal pode ser formulado e sustentado. 	<ul style="list-style-type: none"> Poucos itens utilizados para avaliar e para a satisfação do cliente; Precisa ser definido para todos os tipos de serviços.
7. Modelo EP e NQ (EP = <i>Evaluated Performance</i> ou Desempenho Avaliado) e (NQ = <i>Normed Quality</i> ou Qualidade Normalizada)	<ul style="list-style-type: none"> O modelo levantou uma série de questões relativas a definições conceituais e operacionais sobre expectativas; O critério e validade do modelo EP foi maior do que tanto o modelo SERVQUAL quanto o modelo NQ. 	<ul style="list-style-type: none"> Esse modelo foi testado com uma amostra limitada e apenas para serviços específicos (lojas de desconto).
8. Modelo de alinhamento com IT (IT= <i>Information Technology</i> ou Tecnologia da Informação)	<ul style="list-style-type: none"> Esse modelo descreve como a TI pode ser utilizada para melhorar o serviço ao cliente em dimensões-chave da qualidade, dentre as quais a confiabilidade, alinhada com serviços-chave como confiabilidade, capacidade de resposta, competência, acesso, comunicação, segurança e compreensão do cliente; 	<ul style="list-style-type: none"> Esse modelo só ressalta o impacto de TI na qualidade de serviços, não fornecendo uma forma de medir e monitorar a qualidade do serviço;

Nº Modelo / Tipo	Principais resultados/aplicações	Fraquezas/Limitações
	<ul style="list-style-type: none"> • Esse modelo pode auxiliar a organização a perceber todos os benefícios de utilizar sistemas de informação para fornecer serviços de qualidade superior; • Permite que os gestores compreendam as tecnologias normalmente utilizadas nas indústrias que atuam e possam determinar quais tecnologias seriam mais apropriadas a suas necessidades. 	<ul style="list-style-type: none"> • O modelo não faz qualquer menção sobre o grau de TI que deve ser utilizado para um determinado conjunto de serviços.
9. Modelo de atributos e de impacto global	<ul style="list-style-type: none"> • O modelo baseado em atributos é calcado na avaliação da qualidade de serviços com opções de <i>self-service</i> baseadas em tecnologia; • O modelo de impacto global também é sustentado, mas não adiciona qualquer explicação ou reforço adicional ao modelo baseado em atributos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Precisa ser generalizado para diferentes opções de serviços <i>self-service</i>; • Os impactos de variáveis demográficas como preço, ambiente físico e etc., não são considerados.
10. Modelo de qualidade percebida e satisfação	<ul style="list-style-type: none"> • O modelo indica que qualidade do serviço e satisfação são coisas distintas e que a congruência de desejos influencia a satisfação; • A chave determinante da qualidade do serviço e da satisfação do cliente é atender os desejos do cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> • O modelo não indica como a qualidade do serviço é alcançada e operacionalizada; • O modelo é fraco em oferecer diretrizes para a melhoria da qualidade de serviços.
11. Modelo de atributos PCP (PCP= <i>Pivotal, Core e Peripheral</i> ou Essencial, Nuclear e Periférico)	<ul style="list-style-type: none"> • Fornece um arcabouço simples, eficaz e geral para a avaliação da qualidade de serviços em qualquer setor; • Realça as áreas para melhoria da qualidade dos serviços dependendo da frequência com que são utilizados. 	<ul style="list-style-type: none"> • O modelo não fornece dimensões gerais para três níveis de atributos; • Falta validação empírica.
12. Qualidade de serviços de varejo e valor percebido	<ul style="list-style-type: none"> • A qualidade do serviço técnico é um fator que contribui para a qualidade do serviço e percepções de valor e conseqüentemente influencia no desejo de compra; • A qualidade do serviço funcional tem influência indireta sobre a disposição de compra através da qualidade do produto e da percepção de valor. Entretanto, tem influência direta na disposição de compra que é independente da avaliação do produto (falta de educação do pessoal do atendimento). 	<ul style="list-style-type: none"> • O modelo considera apenas um parâmetro de valor, isto é, o valor para o dinheiro. • Pequeno número de itens por rodada é utilizado nesse estudo.
13. Modelo de qualidade de serviço, valor do cliente e satisfação do cliente	<ul style="list-style-type: none"> • O modelo pode ser utilizado como um arcabouço para compreender o processo de decisão do cliente bem como para avaliar o desempenho da empresa; • Esse modelo traça objetivos e diretrizes para esforços da companhia orientados aos clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • O modelo precisa ser generalizado para diferentes tipos de configurações de serviços; • As variáveis do modelo são medidas através um pequeno número de itens.
14. Modelo de antecedentes e mediador	<ul style="list-style-type: none"> • Os consumidores avaliam diferentes fatores relacionados ao serviço, mas também formam uma avaliação global independente sobre a qualidade do serviço (que não é uma mera soma dos quesitos). O modelo de antecedente pode fornecer uma compreensão completa da qualidade do serviço e de como essas avaliações são formadas. • A satisfação do cliente é melhor termômetro para intenções de comportamento; • Um importante papel de mediador foi detectado, confirmando que é importante medir a satisfação do cliente separada da qualidade do serviço ao tentar definir a avaliação do cliente sobre o serviço. 	<ul style="list-style-type: none"> • Os antecedentes de satisfação do cliente não foram explorados. • O modelo mede a intenção comportamental e não o real comportamento; • Precisa ser generalizado para demais conjuntos de serviços.
15. Modelo de qualidade interna do serviço	<ul style="list-style-type: none"> • As percepções e expectativas não só dos clientes internos como dos fornecedores internos desempenham um papel importante no reconhecimento do nível de qualidade percebida do serviço interno. 	<ul style="list-style-type: none"> • Precisa ser generalizada para todos os tipos de ambientes internos; • Impactos no modelo de mudanças no ambiente externo não são considerados.

Nº Modelo / Tipo	Principais resultados/aplicações	Fraquezas/Limitações
16. Modelo DEA de qualidade interna do serviço (DEA= Análise Envoltória de Dados)	<ul style="list-style-type: none"> Indica os recursos que podem ser melhor utilizados para atingir níveis mais altos de qualidade de serviços. 	<ul style="list-style-type: none"> Não fornece as medidas para a qualidade do serviço; O modelo ignora as demais medidas para desempenho de bancos.
17. Modelo de <i>internet banking model</i>	<ul style="list-style-type: none"> Implicação para a gestão de qualidade do serviço de <i>internet banking</i> surge em duas áreas a) na interface do serviço e b) com o gerenciamento do crescente papel do cliente; O grau e a natureza da participação do cliente tiveram o maior impacto na experiência da qualidade do serviço e questões como a "zona de tolerância" dos clientes e o nível de compreensão de seu papel, por parte dos clientes, e a qualidade percebida de serviço. 	<ul style="list-style-type: none"> Não foi realizado muito trabalho empírico; O modelo é baseado na experiência com apenas um <i>web site</i>, e precisa ser validado com outras experiências.
18. Modelo baseado em IT	<ul style="list-style-type: none"> Serviços baseados em TI têm impacto direto nas dimensões confiabilidade, capacidade de resposta e garantia e impacto indireto na satisfação do cliente e na percepção da qualidade do serviço; A TI pode auxiliar os prestadores de serviço a atingir níveis mais altos de satisfação dos clientes; A avaliação do cliente dos serviços baseados em TI é afetada pela preferência pelos serviços tradicionais, por experiências prévias com serviços baseados em TI e pelas políticas percebidas de TI. 	<ul style="list-style-type: none"> Poucos itens selecionados para medir a sensação de autocontrole e conforto em utilizar serviços baseados em TI. Não fornece uma medida para qualidade dos serviços relativos a transações baseadas em TI.
19. Modelo de qualidade de <i>e-service</i>	<ul style="list-style-type: none"> Fornece melhor compreensão da qualidade de <i>e-service</i> e, portanto, atinge maior retenção e satisfação do cliente, bem como rentabilidade; Esse modelo pode auxiliar todas as empresas que se engajam em serviços eletrônicos (<i>e-service</i>) ou aquelas que pretendem se engajar. 	<ul style="list-style-type: none"> Estudo exploratório; Modelo não forneceu escalas de medição específicas; Não foi feita qualquer análise estatística.

Fonte: NITIN, Seth; DESHMUKH, S.G.; VRAT, (2004). Alterações/tradução nossa.

5.5 Modelos e Normas de Gestão da Qualidade em Bibliotecas

De acordo com a literatura corrente, vários dos procedimentos e ferramentas, que são utilizados nos modelos de gestão de serviços, apresentados no subitem anterior, podem ser empregadas em gestão de bibliotecas, embora nenhum dos modelos expostos faça relação direta com esse tipo de serviço. Como já mencionado, muitas vezes a gestão da qualidade é aplicada a um ou outro processo, mas não existe a preocupação com a aplicação do conceito de gestão da qualidade total que abarcaria todos os setores e pessoal das bibliotecas.

Entretanto, a série de Normas ISO 9000:2000 prevê uma utilização que englobe todas as áreas das instituições, mas não é uma norma específica da área de biblioteconomia.

Por outro lado, a Norma ISO 11620 - *Information and documentation -- Library performance indicators*, tem seu foco na utilização por bibliotecas.

Segundo registros no *site* da *International Organization for Standardization* (ISO) a norma ISO 11620:2008 especifica os requisitos para um indicador de desempenho para bibliotecas e define um conjunto de indicadores de desempenho a serem utilizados por

bibliotecas de todos os tipos. Tal norma oferece ainda diretrizes sobre como implementar esses indicadores em bibliotecas onde os mesmos ainda não estejam sendo utilizados. Está incluída na norma uma lista, com as respectivas descrições desses indicadores de desempenho.

Adicionalmente, a ISO 11620:2008 fornece uma terminologia padronizada dos indicadores de performance, além de descrições sucintas da coleta e análise dos dados necessários.

Embora a norma seja aplicável a todos os tipos de bibliotecas, nem todos os indicadores de desempenho são aplicáveis a todas as bibliotecas, e tais limitações estão também relacionadas na norma.

A ISO 11620:2008 não especifica indicadores para todos os serviços, atividades e usos dos recursos da biblioteca, ou porque alguns indicadores não haviam sido propostos e testados na época em que foi elaborado ou porque esses indicadores não atendem os critérios especificados.

Uma outra norma publicada pela ISO também tem seu foco em bibliotecas: a norma ISO 2789 *Information and documentation -- International library statistics*.

A primeira edição da norma foi publicada em 1974 e a segunda em 1991. Já as datas das edições seguintes (3ª em 2003 e 4ª em 2006) indicam que o rápido crescimento de recursos eletrônicos e dos serviços prestados por bibliotecas fez com que houvesse necessidade de rápidas revisões, até porque, a política normalmente utilizada pela ISO é a de revisar as normas a cada 5 anos, para que não se tornem obsoletas. A 5ª versão desse padrão foi publicada no ano passado.

A ISO 2789:2013 especifica as regras para a comunidade das bibliotecas e serviços de informação sobre a coleta e reporte de estatísticas com os seguintes principais objetivos:

- 1) Reporte internacional;
- 2) Para assegurar conformidade entre os países, para aquelas medidas estatísticas que são frequentemente reportadas por gestores de bibliotecas, mas que não estão sujeitas a reporte internacional;
- 3) Para encorajar boas práticas no uso de estatísticas para a gestão das bibliotecas e de serviços de informação.

Outro modelo significativo para uso em bibliotecas é o LibQUAL+® que compreende um pacote de serviços para bibliotecas que o utiliza para solicitar, rastrear, compreender e atuar com base na opinião dos clientes sobre a qualidade dos serviços. LibQUAL+®.

A pesquisa LibQUAL+[®] evolui a partir de um modelo conceitual com base no SERVQUAL, uma popular ferramenta de avaliação da qualidade de serviços no setor privado. A biblioteca da *Texas A & M University* (TAMU) e outras bibliotecas utilizaram adaptações do SERVQUAL por vários anos.

A *Association of Research Libraries* (ARL), representando as maiores bibliotecas de pesquisa da América do Norte, fez uma parceria com a TAMU para desenvolver, testar e refinar uma ferramenta para atender às necessidades específicas de bibliotecas: LibQUAL+[®]. Após anos de revisão com base em dados coletados de milhares de usuários de bibliotecas, a pesquisa LibQUAL+[®] evoluiu para um protocolo que consiste em "22 itens e uma caixa."

Os principais objetivos do LibQUAL+[®] são:

- 1) Incentivar uma cultura de excelência na prestação de serviços de biblioteca;
- 2) Auxiliar as bibliotecas a compreender melhor as percepções dos usuários em relação à qualidade de serviços;
- 3) Coletar e interpretar *feedback* fornecidos por usuários da biblioteca sistematicamente, ao longo do tempo;
- 4) Fornecer às bibliotecas informações de avaliações comparáveis com instituições similares;
- 5) Identificar melhores práticas em serviços de bibliotecas;
- 6) Melhorar as habilidades analíticas da equipe da biblioteca em interpretar e atuar sobre os dados disponibilizados.

Mais de 1.200 bibliotecas participaram da elaboração do LibQUAL+[®], incluindo bibliotecas de faculdades, universitárias, comunitárias, de centros de saúde, de direito e públicas. O LibQUAL+[®] se expandiu internacionalmente, incorporando a cooperação de instituições da África, da Ásia, da Austrália e da Europa. O aumento da comunidade que participa do LibQUAL+[®] e seu enorme conjunto de dados são ótimos recursos para aprimorar os serviços da biblioteca.

6 ATUAIS TENDÊNCIAS NO BRASIL E NO EXTERIOR

Conforme dados publicados no *site* do repositório, o e-LiS foi criado em 2003, e é um repositório digital internacional para Biblioteconomia e Ciência da Informação. A instituição cresceu e conta atualmente com uma equipe de editores voluntários e suporte em 22 idiomas. O desenvolvimento de uma rede internacional em biblioteconomia e ciência da informação foi estimulada pela extensão do conceito de Acesso Aberto (*Open Access*) aos trabalhos de biblioteconomia e ciência da informação e facilitado pela disseminação de material dentro da comunidade dessa área, sendo essas algumas das razões para o sucesso do e-LiS.

Em poucos anos o e-LiS se tornou o maior repositório internacional aberto no campo de biblioteconomia e ciência da informação.

Pesquisar e navegar no e-LiS é um tipo de experiência multilíngue e multicultural e exemplo do que poderia ser obtido através de repositórios de acesso aberto no sentido de unir as pessoas de todo o mundo. Uma vez que os bibliotecários estão tão envolvidos em advogar a favor do acesso aberto, o e-LiS é chave, no sentido de encorajar o acesso aberto a todos os repositórios, fornecendo aos bibliotecários a experiência de que necessitam para se expressarem com confiança ao falarem com pesquisadores e repositórios de acesso aberto e a experiência de fornecer a melhor assistência possível à capacidade de auto-depósito dos trabalhos.

O repositório incentiva os autores a colaborar com o crescimento deste relevante projeto, submetendo seus trabalhos ao servidor e-LiS, a fim de que seja disponibilizada uma coleção gratuita e acessível de documentos da área, em um sistema de acesso aberto (OAI).

Assim, conforme exposto, pela representatividade do repositório para as áreas de biblioteconomia e ciência da informação, essa seção visa apresentar os resultados da pesquisa realizada na base e-LiS utilizando, primeiramente, os cinco descritores abaixo relacionados, em três idiomas, a saber:

Quadro 6 – Descritores utilizados na pesquisa no repositório e-LiS

Espanhol	Inglês	Português
Calidad de la Biblioteca	Quality of Library (ies)	Qualidade de Biblioteca(s)
Gestión de la Calidad Biblioteca	Library Quality Management	Gestão da Qualidade em Bibliotecas
Gestión de la Calidad Total	Total Quality Management	Gestão da Qualidade Total
Servicio de Información de Calidad	Quality Information Service(s)	Serviço(s) de Informação de Qualidade
Productos de Información de Calidad	Quality Information Product(s)	Produto(s) de Informação de Qualidade

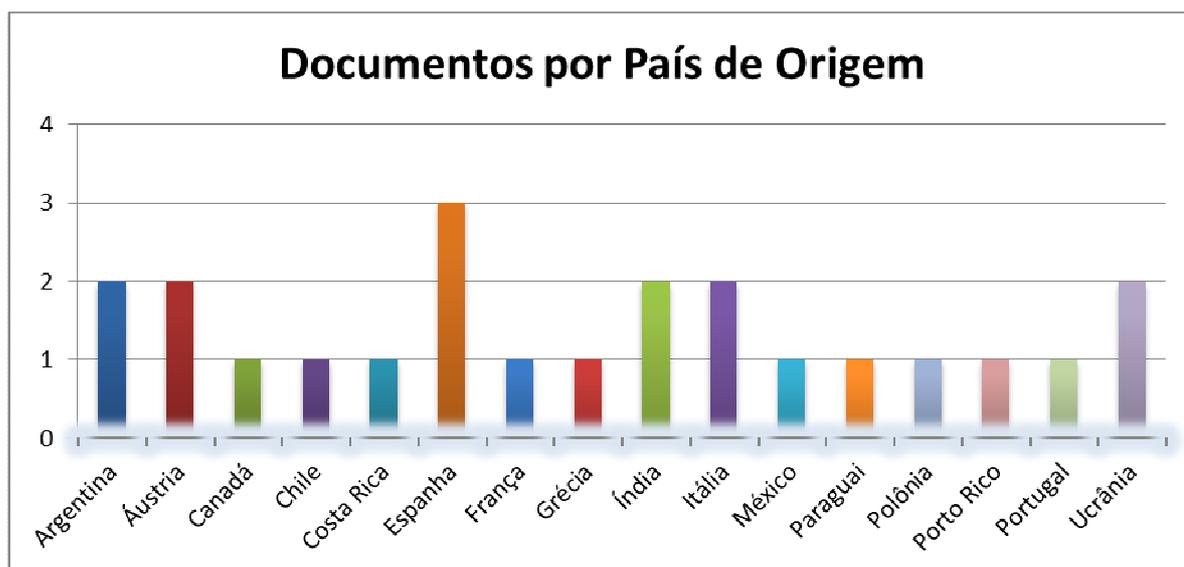
Fonte: A autora.

Entretanto, como o número de documentos recuperado foi relativamente pequeno (20), foram incluídos novos descritores: ISO 9000, SERVQUAL, LibQUAL, o que, no entanto,

aumentou em apenas três unidades o total que já havia sido recuperado, desconsiderando-se, as repetições.

Outra importante questão a ser colocada é que, embora a busca no idioma “português” tivesse como principal objetivo a recuperação de documentos produzidos no Brasil, isso não ocorreu, como pode ser verificado através do gráfico abaixo que identifica o país de origem dos documentos recuperados.

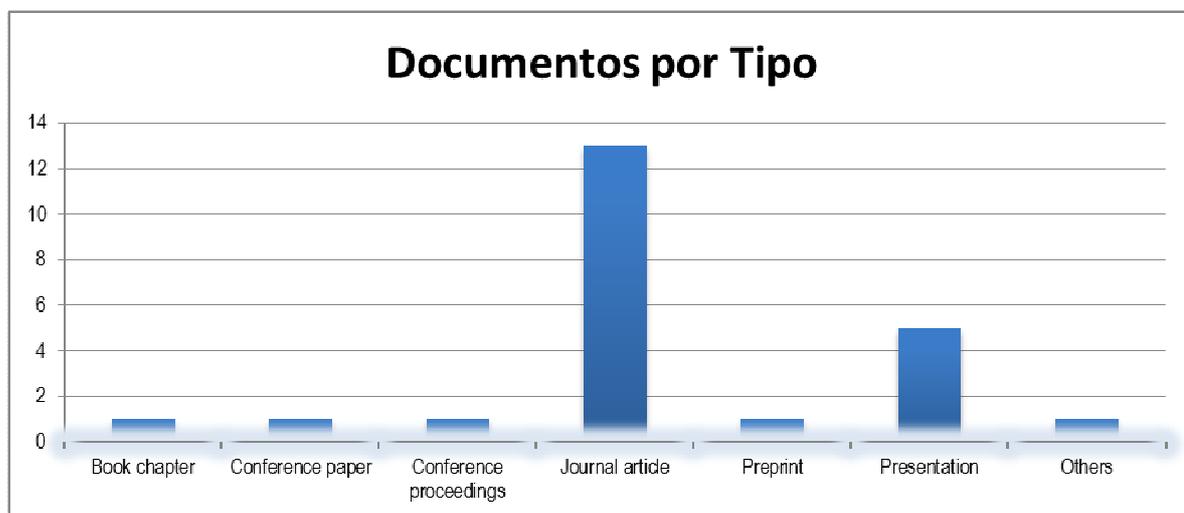
Gráfico 1 - Documentos por País de Origem



Fonte: A autora.

Durante a pesquisa, só foram utilizados como filtros, além dos indexadores, o período, ou seja, o que havia sido publicado a partir de 2013 até a presente data. Dessa forma, como consequência, foram recuperados diferentes tipos de documento conforme ilustrado no gráfico abaixo:

Gráfico 2 - Documentos por Tipo



Fonte: A autora.

Dentre os documentos recuperados embora a maior parte deles (16) já tivesse sido publicada, alguns deles ainda não, conforme proporção indicada a seguir:

Gráfico 3 - Documento Publicado?



Fonte: A autora.

Embora todos os documentos recuperados abordassem questões relativas à qualidade em bibliotecas no tocante ao acervo, à catalogação, aos usuários, ao ambiente eletrônico, apenas sete deles tratavam da gestão da qualidade como um todo, através de utilização de indicadores propostos ou de outros já utilizados na área de administração ou ainda baseados nas normas ISO de qualidade.

O quadro a seguir apresenta o resultado detalhado da pesquisa realizada:

Quadro 7 - Documentos Recuperados no e-LiS

	Documento	País	Tipo de Publicação	Ano	Publicado
1	Seeman, Dean and Goddard, Lisa Preparing the Way: Creating Future Compatible Cataloguing Data in a Transitional Environment., 2014 . In Faster, Smarter and Richer. Reshaping the library catalogue, Roma (Italy), 27-28 February 2014. (Unpublished) [Presentation]	Itália	Presentation	2014	N
2	Swapna, V.S. and Francis, A.T. University Library Websites in Kerala: An Analysis (Web Survey). Journal of Advances in Library and Information Science, 2013, vol. 2, n. 4. [Journal article (Online/Unpaginated)]	Índia	Journal article	2013	S
3	Navas-Fernández, Miguel Reseña de la jornada "Tendencias y modelos en la edición de revistas científicas". Revista Española de Documentación Científica, 2013, vol. 36, n. 4. [Journal article (Online/Unpaginated)]	Espanha	Journal article	2013	S
4	Torres Robles, Romina and Rivera , Marcela Búsquedas Sistemáticas. Una descripción metodológica., 2013 . In IV Jornada Temáticas Actuales en Bibliotecología, Mar del Plata, 01 de Noviembre de 2013. [Conference paper]	Chile	Conference paper	2013	S

	Documento	País	Tipo de Publicação	Ano	Publicado
5	Σκουληκάρη, Αριάδνη-Ειρήνη and Γεωργίου, Παναγιώτης and Τσάκωνας, Γιάννης Τα Πληροφοριακά Συστήματα Ερευνητικής Δραστηριότητας (CRIS) ως φορείς της Ανοικτής Έρευνας στην Ελλάδα., 2013 . In International Open Access Conference @ EKT: Towards Common European Policies for Innovative Reuse of Public Sector and Scientific Information, Αθήνα (GR), 16/10/2013. (Unpublished) [Presentation]	Grecia	Presentation	2013	N
6	Muela-Meza, Zapopan Martín and Torres-Reyes, José Antonio La revista Crítica Bibliotecológica llega a sus cinco años de crítica contra la esclavitud capitalista de publicaciones. Crítica Bibliotecológica: Revista de las Ciencias de la Información Documental (LIS Critique), 2013, vol. 6, n. 1, pp. 10-26. [Journal article (Print/Paginated)]	México	Journal article	2013	S
7	De Maidana, María Teresa Rosas Tecnología digital en Bibliotecas en Paraguay. E-Ciencias de la Información, 2013, vol. 3, n. 2. [Journal article (On-line/Unpaginated)]	Paraguay	Journal article	2013	S
8	Bauer, Bruno and Cepicka, Karin and Stowasser-Bloch, Katharina Qualitätsmanagement und Zertifizierung der Universitätsbibliothek der Medizinischen Universität Wien gemäß ISO 9001:2008. Mitteilungen der Vereinigung Österreichischer Bibliothekarinnen & Bibliothekare, 2013, vol. 66, n. 1, pp. 118-131. [Journal article (Print/Paginated)]	Áustria	Journal article	2013	S
9	Yadagiri, S and Gireesh Kumar, T K . Knowledge Management : Changing Role of LIS in the Digital Environment., 2013 In: 'Libraries in the Changing Dimensions of Digital Technology' Festschrift In Honor of Prof. D. Chandran. B. R. Publishing Corporation, Delhi, pp. 476-481. [Book chapter]	Índia	Book chapter	2013	S
10	Guillemin, Helene and Moellon, Karin Les dispositifs de formation à distance à destination des personnels des bibliothèques., 2013 UNSPECIFIED. (Unpublished) [Other]	França	Others	2013	N
11	Muñoz Alvarado, María Daniela La biblioteca escolar y las necesidades de información en temas de sexualidad adolescente. E-Ciencias de la Información, 2013, vol. 3, n. 1. [Journal article (On-line/Unpaginated)]	Costa Rica	Journal article	2013	S
12	Fritz, Alexander and Ginther, Clara and Gmoser, Stefan and Gorraiz, Juan and Hasiba, Regina and Hötzl, Elena and Lackner, Judith and Lackner, Markus and Landl, Karin and Nicolae, Christina and Pessl, Eva and Pietsch, Helga and Schlögl, Christian and Schuh, Stefan and Stiegler, Simone and Therisch-Höller, Angelika and Wusser, Wilhelm and Zechner, Evelyn and Zechner, Sonja Wie viele Spitzenzeitschriften hat das Land? Österreichische Zeitschriften in den Journal Citation Reports - eine Bestandsaufnahme. Mitteilungen der Vereinigung Österreichischer Bibliothekarinnen & Bibliothekare, 2013, vol. 66, n. 3/4, pp. 497-509. [Journal article (Print/Paginated)]	Áustria	Journal article	2013	S
13	Vives-Gràcia, Josep Les biblioteques públiques: de necessàries a imprescindibles. Revista de Girona, 2013, n. 277, pp. 229-235. [Journal article (Print/Paginated)]	Espanha	Journal article	2013	S
14	Sánchez-Lugo , José and Centeno-Casillas, Karen Las competencias de información en la biblioteca escolar puertorriqueña: una exploración necesaria. Revista Interamericana de Bibliotecología, 2014, vol. 37, n. 1, pp. 35-46. [Journal article (Print/Paginated)]	Porto Rico	Journal article	2014	S
15	Melo, Luiza Batista Avaliação em Bibliotecas: qualidade e custos., 2013 . In VI Encontro Ibérico EDICIC, Porto (Portugal), 4-6 November 2013. [Conference paper]	Portugal	Journal article	2014	S
16	Howard, Linda and Thompson, Anita Elder Friendly Health Information., 2013 . In British Columbia Library Association Conference 2013, Richmond, B.C. Canada, May 9-11, 2013. (Unpublished) [Presentation]	Canada	Presentation	2013	N
17	Dziak, Joanna and Rozkosz, Ewa and Karciarz, Magdalena and Wiorogórska, Zuza Edukacja informacyjna w polskich bibliotekach akademickich - raport z badań. Bibliotheca Nostra, 2013, vol. 1, n. 31, pp. 26-41. [Journal article (Print/Paginated)]	Polônia	Journal article	2013	S

	Documento	País	Tipo de Publicação	Ano	Publicado
18	Kolesnykova, Tetyana O. Интеграция украинской отраслевой научной периодики в мировое научно-информационное пространство: проблемы и решения. Наука и прогресс транспорта. Вестник Днепропетровского национального университета железнодорожного транспорта, 2013, n. 6 (48), pp. 7-22. (In Press) [Journal article (Print/Paginated)]	Ucrânia	Journal article	2013	S
19	Moroni, Ilaria User Satisfaction Surveys in Two Italian University Libraries: Model, Results and Good Practices., 2013 . In 5th International Conference on Qualitative and Quantitative Methods in Libraries (QQML 2013), Rome, Italy, 4-7 June 2013. (Unpublished) [Presentation]	Itália	Presentation	2013	N
20	González-Fernández-Villavicencio, Nieves and Menéndez-Novoa, José-Luis and Seoane-García, Catuxa and San-Millán-Fernández, María-Elvira Revisión y propuesta de indicadores (KPI) de la Biblioteca en los medios sociales.Revista Española de Documentación Científica, 2013, vol. 36, n. 1. [Journal article (Online/Unpaginated)]	Espanha	Journal article	2013	S
21	UNSPECIFIED Proceedings of the International scientific and practical conference «University's Library at a New Stage Of Social Communications Development», 2013 [Conference proceedings]	Ucrânia	Conference proceedings	2013	S
22	Cavalleri, Verónica Luján Evaluación de Bibliotecas escolares: una propuesta basada en la norma ISO 11620., 2014 [Preprint]	Argentina	Preprint	2014	N
23	Giordanino, Eduardo Pablo Identificación de autores: Nombres y números., 2013 . In SocialBiblio Latinoamérica, 16 de abril 2013. [Presentation]	Argentina	Presentation	2013	S

Fonte: A autora.

Ao consolidar os resultados obtidos do início de 2013 até a presente data, em se tratando dos artigos contidos nessa base de dados, verifica-se que esses resultados foram semelhantes àqueles encontrados por Valls e Vergueiro (1998) que concluem que “[...] há escassez de contribuições que enfoquem a implantação da qualidade total em todos os seus aspectos constituintes [...]” pois, na verdade, as propostas são, na maioria das vezes, focadas em um ou outro aspecto técnico específico da gestão da qualidade e não um programa verdadeiramente de qualidade total que abarcaria toda a instituição, aí incluídos desde o comprometimento da alta gestão, quanto todos serviços os serviços oferecidos aos usuários, o treinamento de todos os profissionais, e mesmo o atendimento aos clientes internos da biblioteca.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista os resultados da pesquisa realizada é possível concluir que, como a literatura sobre o tema apresenta mais novidades a cada ano, seria interessante considerar a hipótese de acompanhamento contínuo dos programas de gestão da qualidade total, uma vez que muito do material publicado está focado em apenas um outro aspecto da qualidade da biblioteca.

Alguns textos cobrem apenas aspectos físicos da biblioteca, outros focam a qualidade apenas no atendimento ao usuário, outros ainda em questões ligadas aos serviços digitais, mas poucos ainda consideram a aplicação de um sistema de qualidade total que compreenda todos os serviços e produtos fornecidos pela biblioteca, bem como a própria gestão da instituição, atendimento aos clientes (internos e externos), treinamento de funcionários e todo e qualquer processo envolvido no funcionamento da biblioteca.

Entretanto, dado que a presente pesquisa foi realizada apenas no repositório e-LiS, a mesma deveria ser realizada em outras bases a fim de que resultado mais significativo fosse obtido, até porque, duas questões curiosas podem ser observadas: não foi possível recuperar qualquer texto de origem norte-americana, o que não parece razoável tendo em vista a produção acadêmica e a presença de algumas bibliotecas renomadas daquele país. Em segundo lugar, mas não menos importante, não foi possível recuperar qualquer documento brasileiro no repositório o que também sugere que a pesquisa deva ser estendida.

Considerando ainda o fato da inexistência de documentos brasileiros nesse repositório e o fato de Waldomiro Vergueiro ter representado grande fonte de consulta durante a pesquisa, foi feita uma busca na base do CAPES, já que a mesma apresentava um enorme volume de documentos, pelo nome desse autor, respeitando-se ainda o período proposto, ou seja, 2013 e 2014. Assim, foi possível recuperar um documento intitulado “Avaliação da qualidade da biblioteca acadêmica: a metodologia LibQUAL+[®] e suas perspectivas de aplicação no Brasil” o qual indica, em seu resumo, que embora essa metodologia esteja sendo largamente utilizada no mundo sua aplicação no Brasil é muito tímida.

Assim sendo, sugere-se que o estudo seja largamente ampliado em termos temporais a fim de não só aprofundar discussões sobre o tema como também de motivar a efetiva implementação de sistemas de gestão da qualidade total em bibliotecas no Brasil.

REFERÊNCIAS

- ALENTEJO, Eduardo da Silva. Elementos de Gestão da Informação para Gestão pela Qualidade em bibliotecas: duas experiências. In: Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação, 19., 2011, Maceió. **Anais eletrônicos...** Maceió: FEBAB, 2011. Disponível em:
<<http://www.febab.org.br/congressos/index.php/cbbd/xxiv/paper/view/314>>. Acesso em: 24 jan. 2014.
- ALENTEJO, Eduardo da Silva. **Qualidade da Informação em Saúde mediada por bibliotecas universitárias no Brasil e na Alemanha**. 2013. 362 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação)- Faculdade de Ciência da Informação da UnB, Brasília, DF, 2013.
- ALENTEJO, Eduardo da Silva; BAPTISTA, Sofia Galvão. Qualidade da Informação: valores sociais em perspectivas. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 12., 2011, Brasília, DF. **Anais eletrônicos...** ANCIB: Brasília, DF, 2011. 1 CD-ROM. P. 812-829
- _____. A Trajetória da Gestão pela qualidade nas Bibliotecas Brasileiras **I&I**, Londrina, v.17, n. 1, p. 132-165, 2012. Disponível em:
<<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/9508/11378>>. Acesso em: 14 abr. 2014.
- _____. Information Management to Implementation Quality Management in Libraries. In: International Conference on Qualitative and Quantitative Methods in Libraries, 4., 2012, Limerik. **Proceedings...** Limerik: ISAST, 2012. v. 2. p. 345-346.
- ALENTEJO, Eduardo da Silva; SANTOS, Andrea Vieira. A organização interdisciplinar da ciência da informação no Brasil: perspectivas dos programas de pós-graduação. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 5, n. 1, p. 27-50, abr. 2011.
- ALMEIDA, Luiz Fernando. **Descomplicando a ISO 9000**. Rio de Janeiro: Bookmark, 1999.
- ALMEIDA, Sérgio. **Ah! Eu não acredito!** Salvador: Casa da Qualidade, 2001.
- AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. The 2012 State of America's Libraries: a report from The American Library Association. The Magazine of the American Library Association, Chicago, Special Issue, p. 1-68, 2012. Disponível em:
<<http://www.ala.org/news/mediapresscenter/americaslibraries/soal2012>>. Acesso em: 26 abr. 2012.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6022**: artigo em publicação periódica científica impressa-apresentação. Rio de Janeiro, 2003.
- _____. **NBR 6023**: informação e documentação: referências – elaboração. Rio de Janeiro, 2002.
- _____. **NBR 6024**: informação e documentação: numeração progressiva das seções de um documento escrito: apresentação. Rio de Janeiro, 2003.

_____. **NBR 6027**: informação e documentação: sumário: apresentação. Rio de Janeiro, 2003.

_____. **NBR 6028**: informação e documentação: resumo: apresentação. Rio de Janeiro, 2003.

_____. **NBR 6033**: ordem alfabética. Rio de Janeiro, 1989.

_____. **NBR 10520**: informação e documentação: citações em documentos – apresentação. Rio de Janeiro, 2002.

_____. **NBR 14724**: informação e documentação: trabalhos acadêmicos – apresentação. Rio de Janeiro, 2002.

ASQ. **History of Quality**. Disponível em: <<http://asq.org/learn-about-quality/history-of-quality/overview/overview.html>>. Acesso em 19 abr. 2014.

BARBÊDO, Simone Angélica Del-Ducca. **Sistema de Gestão da Qualidade em serviços: estudo de caso em uma biblioteca universitária**. 2004. 134 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção)– Universidade Federal de Itajubá, Itajubá, 2004.

BENAKOUCHE, Rabah; SANTAMARÍA, Luís Sosa. **Qualidade cabocla**. Brasília, DF: Editora UnB, 1997.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA (CFB). **Histórico**. Brasília, DF, 2010. Disponível em: <<http://www.cfb.org.br/institucional.php?codigo=15>>. Acesso em 19 abr. 2014.

CRUZ, Anamaria da Costa; MENDES, Maria Tereza Reis. **Estrutura e apresentação de projetos, trabalhos acadêmicos, dissertações e teses (NBR 14724/2005 e 15287/2006)**. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2007.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial**. Rio de Janeiro: Campus; São Paulo: Publifolha, 1999.

FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE (FNQ). **Sobre a FNQ**. São Paulo, 2013. Disponível em: <<http://www.fnq.org.br/sobre-a-fnq>>. Acesso em 19 abr. 2014.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Aurélio Século XXI**: o dicionário da língua portuguesa. 3. ed. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

FERRO, José Roberto. **Quem Somos**. Lean Institute Brasil (LIB). Disponível em: <http://www.lean.org.br/o_que_somos.aspx>. Acesso em: 19 abr. 2014.

GOLDENBERG, Miriam. **A arte de pesquisar**: como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais. 8. ed. Rio de Janeiro: Record, 2004.

GOMES, Paulo J. P. A evolução do conceito de qualidade: dos manufaturados aos serviços de informação. **Cadernos de Biblioteconomia Arquivística e Documentação Cadernos BAD**, Lisboa, n 2, p. 6-18, 2004. Disponível em:

<<http://www.apbad.pt/CadernosBAD/Caderno22004/GomesBAD204.pdf>>. Acesso em: 19 abr. 2014.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. O caráter seletivo das ações de informação. *Informare*, Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, p. 7-31, 2000. Disponível em:

<<http://ridi.ibict.br/bitstream/123456789/126/1/GomezInformare1999.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2014.

INSTITUTO BRASILEIRO DE QUALIDADE E PRODUTIVIDADE (IBQP). **Sobre**. Curitiba, 2013. Disponível em: <<http://www.ibqp.org.br/sobre>>. Acesso em: 30 abr. 2014.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO). **About Us**. Geneva, [2013?]. Disponível em: <<http://www.iso.org/iso/home/about.htm>>. Acesso em: 29 abr. 2014.

JOSEPH M. JURAN CENTER FOR RESEARCH IN SUPPLY CHAIN, OPERATIONS, AND QUALITY. **About the Juran Research Center**. [Minneapolis]: The University of Minnesota, 2014. Disponível em: <<http://www.carlsonschool.umn.edu/juran-center/index.aspx>>. Acesso em: 20 abr. 2014.

LOR, Peter. Critical reflections on international librarianship. *Mousaion: South African Journal for Information Studies*, Johannesburg, v. 26, n. 1, 2008, p. 1-15. Disponível em: <<http://pjlror.files.wordpress.com/2010/08/critical-reflections-on-international-librarianship-draft-2007-11-05.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2014.

LOR, Peter Johan. **International and Comparative Librarianship: a Thematic Approach**. Ed. University of Pretoria: Pretoria, 2010.

LOVELOCK, Chistopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços: Marketing e Gestão**. São Paulo: Editora Saraiva, 2002.

MUELLER, Suzana P.M. (Org.). **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007.

QUALITY HANDBOOK. [S.l.]: Quality Gurus, [2010?]. Disponível em: <<http://www.qualitygurus.net/History+of+Quality>>. Acesso em: 19 abr. 2014.

RADOS, Gregório J. V.; SILVA, Chirley C. M. Gestão de serviços em bibliotecas: melhoria com foco no cliente. *Rev. ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina*, v. 7, n. 1, 2002. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/racb/article/viewFile/370/442>>. Acesso em: 27 abr. 2014.

RANGANATHAN, S. R. **Reference Service**. Bombay: Asia Publishing House, 1961.

_____. **As Cinco Leis da Biblioteconomia**. Tradução: Tarcisio Zandonade. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2009.

ROCHA, Eliana da Conceição; SOUSA, Márcia de Figueiredo Evaristo de. **Metodologia para avaliação de produtos e sistemas de informação**. Brasília: IBICT, 2010.

SETH, Nitin; DESHMUKH, S.G.; VRAT, Prem. **Service quality models: A review**. *International Journal of Quality & Reliability Management*, v. 22, n. 9, p. 913-949, 2005. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=0265-671X>>. Acesso em: 30 abr. 2014.

TAGUE, Nancy. **Quality Toolbox**. Wisconsin: ASQ Quality Press, 2005.

VALLS, Valéria Martin. O enfoque por processos da NBR ISO 9001 e sua aplicação nos serviços de informação. *Revista Ciência da Informação*, Brasília, DF, v. 33, n. 2, p. 172-178, maio/ago. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v33n2/a18v33n2.pdf>>. Acesso em: 13 abr. 2014.

VALLS; Valéria Martin; VERGUEIRO, Waldomiro. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma revisão de literatura. *Perspectivas em Ciência da informação*, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 47-59, jan./jun.1998. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/609/379>>. Acesso em: 13 abr. 2014.

_____. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura, de 1997 a 2006. *Perspectivas da Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v.11 n.1, p. 118-137, jan./abr. 2006. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pci/v11n1/v11n1a10.pdf>>. Acesso em: 13 abr. 2014.

VERGUEIRO, Waldomiro. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte & Ciência, 2002.

ANEXO: BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

BIBLIOGRAFIA CONSULTADA

CHENG, Lin Chih et al. **QFD: Planejamento da Qualidade**. Belo Horizonte: UFMG, Escola de Engenharia, Fundação Christiano Ottoni, 1995.

DRUCKER, Peter. **The effective executive**. New York: Harper Collins Publishers, 1993.

_____. **Managing for the Future**. Oxford: Butterworth-Heinemann, 1992.

MAGRETTA, Joan. **O que é gerenciar e administrar**. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

ROBINSON, Douglas. **Performance Measurement and Performance Indicators: A Selective Bibliography**, Library and Archive. Canada: Ottawa, 2000. Disponível em: <<http://www.nic-nlc-bnc.ca/6/7/s7-1000-e.html>>. Acesso em: 13 abr. 2014.

TAYLOR, Margaret Haines; WILSON, Tom Daniel. **Q.A.: Quality Assurance in Libraries: the Health Care Sector**. Ottawa: Canadian Library Association, 1990.

VANTI, Nadia. Ambiente de qualidade em uma biblioteca universitária: aplicação do 5S e de um estilo participativo de administração. *Revista Ciência da Informação*, Brasília, DF, v. 28, n. 3, p. 333-339, set./dez. 1999. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v28n3/v28n3a11.pdf>>. Acesso em: 13 abr. 2014.