



XVII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (XVII ENANCIB)

GT 04 – Gestão da Informação e do Conhecimento

GESTÃO DA QUALIDADE EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO: metodologias e modelos para controle¹

**QUALITY MANAGEMENT IN ENVIRONMENTS OF INFORMATION:
METHODOLOGIES AND MODELS OF CONTROL**

Daniela Spudeit², Delsi Fries Davok e Marcia Silveira Kroeff³.

Modalidade da apresentação: Comunicação Oral

Resumo: Pesquisa bibliográfica que objetiva verificar como ocorre a gestão da qualidade em unidades de informação focada nos processos a partir de três frentes: a identificação de pressupostos teóricos da gestão da qualidade, mapeamento das principais medidas de controle de qualidade usadas nas unidades de informação e análise das metodologias e modelos de gestão da qualidade. A coleta de dados ocorreu nas bases de dados E-LIS, LISA, BRAPCI e SCIELO, além dos anais do SNBU e CBBB abrangendo o período de 2000 a 2014. Em relação aos pressupostos teóricos da gestão da qualidade foram apresentadas as contribuições de William Deming, Philip Crosby, Armand Feigenbaum, Joseph Juran e Kaoru Ishikawa. As principais metodologias e modelos utilizados para gestão da qualidade em unidades de informação são SERVQUAL, Balanced Scorecard, normas da série ISO 9000, PDCA, 5S, TQM e ISO 11620. Mais da metade dos estudos apresenta experiências teóricas com ênfase em bibliotecas universitárias. Não foram localizados estudos em bibliotecas escolares e públicas. A literatura nacional e internacional tem evoluído, apresenta relatos de experiências práticas com o uso de metodologias e técnicas de controle de qualidade em ambientes informacionais para mensurar e garantir a satisfação dos interagentes. Os resultados devem viabilizar reflexões e tomadas de decisões, bem como podem corroborar para a construção de um modelo teórico-empírico de gestão da qualidade em unidades de informação, com foco nos processos.

Palavras-chave: Gestão da Qualidade. Metodologia de gestão da qualidade. Gestão de unidades de informação.

1 Resultado final da pesquisa realizada no âmbito do Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação na Universidade do Estado de Santa Catarina no período 2014/2016.

2 Professora no curso de graduação em Biblioteconomia e no programa de pós-graduação em Gestão da Informação da Universidade do Estado de Santa Catarina

3 Professora no curso de graduação em Biblioteconomia e no programa de pós-graduação em Gestão da Informação da Universidade do Estado de Santa Catarina.

Abstract: *This is a bibliographic research that aims to determine how quality management occurs in environments of information. It is focused on processes from three perspectives: the identification of theoretical principles of quality management, mapping of key quality control measures used in environments of information, and analysis of methodologies and quality management models. Data collection occurred in the E-LIS, LISA, BRAPCI and SCIELO databases, as well as in SNBU and CBBB conference annals, covering the period from 2000 to 2014. As to the theoretical principles of quality management, we presented the contributions of William Deming, Philip Crosby, Armand Feigenbaum, Joseph Juran and Kaoru Ishikawa. The main methodologies and models used for quality management in environments of information are SERVQUAL, Balanced Scorecard, the ISO 9000 series, PDCA, 5S, TQM and ISO 11620. More than half of the studies presents theoretical experiences with an emphasis on academic libraries. We did not find studies in public and school libraries. The national and international literature has evolved, presenting reports of practical experience in the use of methodologies and quality control techniques in information environments to measure and ensure the satisfaction of interactors. The results should promote reflections and decision making, as well as corroborate the construction of a theoretical and empirical model of quality management in environments of information, focusing on processes.*

Keywords: *Quality Management. Quality management methodology. Management environments of information.*

1 INTRODUÇÃO

A partir da segunda metade do século XX, no período pós-guerra, ocorreram fatos que motivaram o crescimento econômico e a melhoria da qualidade dos serviços prestados por todos os tipos de organizações, tais como: o acesso à informação; o aumento da oferta de produtos; a concorrência na indústria e a informatização dos processos. Na década de 1980, a abertura dos mercados, a competitividade e a globalização marcaram novas formas de produção e a informação passou a ser considerada um ativo organizacional para inovar e agregar valor aos produtos, em um mercado que se apresentava cada vez mais acirrado. A necessidade constante de inovação deu espaço a uma nova lógica de produção, baseada na flexibilidade e na criatividade. Nesse contexto foram desenvolvidas e aplicadas diversas metodologias (em nível internacional) de controle da qualidade para tornar os processos mais eficazes, inicialmente na indústria e depois em outras esferas organizacionais.

Deming (1900-1993), Crosby (1926-2001), Feigenbaum (1922-1994), Juran (1904-1997), Ishikawa (1915-1968), com base em pesquisas individuais e experiências laborais, foram alguns “gurus” desenvolverem metodologias visando à melhoria da qualidade de produtos e processos, sobretudo em organizações empresariais. Essas metodologias apresentam pontos comuns, que são importantes na implantação de sistemas de gestão de qualidade, tais como: o envolvimento e liderança da alta administração; comunicação e envolvimento de todos, desde a elaboração do projeto; melhoria contínua; envolvimento dos fornecedores; responsabilidade gerencial pelos problemas de qualidade; envolvimento dos gerentes como agentes de mudança; capacitação e educação constantes, em todos os níveis.

Em paralelo, organismos internacionais elaboraram normas para garantir a qualidade de produtos, como a *International Organization for Standardization* (ISO). O conjunto de normas ISO, série 9000, especificamente, objetiva a normalização de sistemas de gestão da qualidade, orientando a implantação de processos de trabalho com vistas à melhoria e a garantia da qualidade de processos e produtos. A partir desses pressupostos, diversos programas e metodologias de gestão da qualidade foram desenvolvidos. Dentre os modelos mais conhecidos internacionalmente estão o Programa 5Ss e o Ciclo PDCA de Controle de Processos, que consistem em estratégias de administração orientadas a criar a consciência da qualidade em todas as pessoas, em todos os níveis e processos organizacionais.

No Brasil, a discussão de modelos e metodologias de gestão da qualidade foi introduzida pela Fundação Christiano Ottoni, da Escola de Engenharia da Universidade Federal de Minas Gerais, nos anos 1980. Na década de 1990 o governo federal instituiu o Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade, difundindo o conceito de qualidade como estratégia empresarial e gerencial para as empresas brasileiras se modernizar e se ajustarem às mudanças, como a abertura econômica e a concorrência estrangeira.

As mudanças no contexto econômico mundial também afetaram as bibliotecas, principalmente no que se referia à modernização dos serviços, padronização dos processos, estreitamento de relações com os interagentes⁴, aperfeiçoamento da automação dos serviços e acervos. Pode-se dizer que esse período foi responsável por uma mudança de paradigma na gestão das unidades de informação, que antes tinham como foco principal a formação e a organização do acervo e, a partir de então, passaram a se preocupar essencialmente com o usuário da informação/interagente.

Belluzzo (1995, apud SILVA, 2000) explica que a problemática da qualidade nos serviços bibliotecários vem tendo destaque desde 1966 quando a *American Library Association* (ALA) estabeleceu os padrões mínimos para sistemas de bibliotecas públicas, indicando uma relação direta de dependência entre adequação de pessoal, acervo, facilidades físicas, recursos financeiros e equipamentos e a qualidade dos serviços. No Brasil somente na década de 1990 aparecem os primeiros estudos voltados para a qualidade em bibliotecas, com

4 Se adota o termo interagente para designar clientes/usuários/leitores/consumidores que usam o espaço e serviços das unidades de informação. O termo foi criado por Elisa Correa (2014) conforme <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2014v19n41p23>. Segundo Correa (2014) designa a comunidade de frequentadores de unidades de informação e público-alvo dos estudos e pesquisas de comportamento informacional em Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Belluzzo e Macedo (1993) que publicaram um artigo sobre gestão da qualidade em serviços de informação com o intuito de apresentar uma base teórica para o tema. Em seguida Valls e Vergueiro (1998) publicam um artigo de revisão de literatura e, posteriormente, Vergueiro (2002) publica livro que abordou o assunto.

Com base nesses estudos e devido à necessidade de se verificar as metodologias de gestão de qualidade usadas pelas bibliotecas brasileiras, surgiu esta pesquisa de revisão bibliográfica. Dado ao fato da temática ser investigada no âmbito da Ciência da Informação, acredita-se na relevância de situar a questão da gestão da qualidade em unidades de informação. O projeto pode ser considerado original e inovador ao propor como objeto de pesquisa a análise das teorias administrativas internacionais que abarcam a gestão da qualidade em organizações e a partir de então propor reflexões que interessam aos profissionais envolvidos com a gestão de organizações, que lidam com a informação. A partir da análise das diferentes metodologias de gestão da qualidade aplicadas às unidades de informação, o projeto volta-se para o estudo dos modelos de gestão para a melhoria dos processos e satisfação das necessidades dos interagentes. O objetivo geral da pesquisa é verificar, por meio da literatura, como ocorre a gestão da qualidade em unidades de informação focada nos processos. Para tal, foram definidos os seguintes objetivos específicos: a) identificar pressupostos teóricos da gestão da qualidade; b) mapear as principais medidas de controle de qualidade usadas nas bibliotecas; e c) analisar metodologias e modelos de gestão da qualidade. Por conseguinte, propõe-se responder à seguinte questão de pesquisa: Como promover a gestão da qualidade em unidades de informação?

O trabalho está estruturado em cinco partes, a introdução contextualiza o cenário em que foram desenvolvidas as primeiras metodologias, modelos e normas de controle da qualidade. Aborda também os primeiros discursos sobre o tema, no Brasil e a preocupação dos gestores de bibliotecas com a qualidade dos serviços e melhoria das práticas realizadas. Na sequência apresentam-se os procedimentos metodológicos que norteiam o estudo bem como os pressupostos teóricos, com a descrição das teorias da qualidade, a partir de revisão de literatura no âmbito da administração e suas devidas contribuições para as unidades de informação. Posteriormente apresentam-se os resultados e as análises decorrentes. O trabalho encerra-se com as considerações finais.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Trata-se de uma pesquisa bibliográfica, que busca conhecer, analisar e explicar contribuições teóricas sobre o tema da pesquisa. A coleta de dados se deu a partir das bases de dados internacionais no campo de Ciência da Informação: *Library Information Science Abstract* (LISA) e *E-print Library & Information Science* (E-LIS). Além disso, foi realizado um amplo levantamento em periódicos científicos brasileiros indexados na Base de Dados de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI), na *Scientific Electronic Library Online* (SCIELO) e em anais de eventos com trabalhos disponíveis na íntegra *online* do Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação (CBBDD) e do Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias (SNBU) abrangendo o período de 2000 a 2014.

Nas fontes nacionais utilizaram-se os seguintes termos de busca, em língua portuguesa: gestão da qualidade, qualidade em unidades de informação, qualidade em bibliotecas, sistema de qualidade, controle de qualidade. Foram recuperados inicialmente 40 (quarenta) trabalhos publicados. Desse total, após leitura do resumo reduziu para 29 (vinte e nove) trabalhos publicados no período delimitado, sendo 23(vinte e três) artigos de revistas e 6(seis) trabalhos publicados em anais de eventos. A redução deu-se também porque houve duplicidade de artigos de revistas indexados na BRAPCI e no SCIELO. Para as bases internacionais, usaram-se os termos *quality management*; *quality management library*; *quality library*; *quality system* e *quality control*, com busca por trabalhos em inglês, português e espanhol. Foram recuperados 59 (cinquenta e nove) trabalhos na E-LIS, porém somente 35(trinta e cinco) foram analisados porque estavam de acordo com objetivos e disponíveis na íntegra de forma *online*. Na LISA, foram recuperados 146 (cento e quarenta e seis) trabalhos e

somente 3(três) estavam alinhados aos objetivos da pesquisa e disponíveis *online* na íntegra nas bases de dados de acesso livre.

3 PRESSUPOSTOS TEÓRICOS E CONCEITUAIS

Na presente seção apresentam-se as teorias da qualidade criadas no âmbito da Administração e com base no diferentes autores, analisam-se as contribuições para a área da qualidade em unidades de informação para responder aos objetivos propostos.

3.1 Teorias da qualidade

A gestão da qualidade consiste em uma estratégia de administração orientada a criar a consciência da qualidade em todos os processos organizacionais. Assim, para compreender as teorias que envolvem o processo de gestão da qualidade em uma organização, tomou-se por referência as ideias dos principais precursores clássicos do tema: William Edwards Deming (1900-1993), Philip Crosby (1926-2001), Armand Feigenbaum (1922-1994), Joseph Juran (1904-1997), Kaoru Ishikawa (1915-1968) e ISO 9001. Para introduzir o assunto, apresenta-se no Quadro 1, de forma resumida, a definição de qualidade de cada um desses autores.

Quadro 1–Definições clássicas de qualidade

Autor	Definição
William Deming	A qualidade deve ter como objetivo as necessidades do usuário, presentes e futuras.
Philip Crosby	Conformidade com as exigências
Armand Feigenbaum	O total de características de um produto e de um serviço referentes a marketing, engenharia, manufatura e manutenção, pelas quais o produto ou serviço, quando em uso, atenderá às exigências do cliente.
Joseph Juran	Adequação à finalidade ou uso.
Kaoru Ishikawa	Revolução da filosofia administrativa, exigindo a mudança de mentalidade de todos os integrantes da organização, principalmente da alta cúpula.

Fonte: adaptado de Oakland (1994, p. 15).

Os referidos autores compõem o fundamento das teorias da gestão da qualidade. Todavia, independente do país em que essas teorias são praticadas, as metodologias devem

respeitar o contexto, a identidade e a cultura de cada organização. As principais concepções desses “gurus da qualidade” são tratadas a seguir:

a) Willian Edwards Deming (1900-1993)

O americano Willian Edwards Deming, formado em Matemática e Física, criou o Método Deming de Administração. Durante a 2ª Guerra Mundial desenvolveu sua teoria em indústrias envolvidas com a guerra. Em 1947 Deming foi ao Japão e lá começou a consolidar sua teoria focada no controle estatístico da qualidade, pois encontrou base fértil na cultura e no contexto japonês (MONTEIRO, 1991). O Método Deming de Administração é composto por 14 princípios que formam os pressupostos da sua filosofia de qualidade que se relacionam ao alinhamento de propósitos, adoção de uma nova filosofia, não depender de auditoria para melhorar, valorizar o custo total ao invés do preço, melhorar sempre a produção, promover capacitações, instituir lideranças, eliminar o medo e barreiras entre os setores para engajar as pessoas (DEMING, 1990). Deming (1990) ressalta que esses 14 princípios podem ser aplicados para a gestão da qualidade em todos os tipos de organizações de serviços e de transformação, bem como a qualquer divisão dessas organizações.

A importância do planejamento para o controle e a melhoria contínua de processos e produtos também é destacada por Deming (1990). Nessa linha, recomenda o método interativo de gestão de quatro etapas denominado Ciclo de Shewhart (1939)⁵, também conhecido por Ciclo de Qualidade de Deming e Ciclo PDCA para o Controle de Processos, que diz respeito a P (Plan) de planejar, localizar problemas e estabelecer planos de ação, D (Do) se relaciona a fazer, execução do plano e colocação do plano em prática, C (check) de checar, verificar alcance da meta e acompanhar indicadores, A (action) de agir, envolve ação corretiva. O PDCA é um ciclo contínuo que possibilita o estabelecimento de estratégias de melhoria contínua, uma vez que todas as etapas são, obrigatoriamente, revisitadas.

b) Philip Crosby (1926-2001)

Segundo Crosby (1993, p. XII), a qualidade é uma questão de filosofia, e não de técnicas. Nessa linha argumenta que “a qualidade tem que ser o caráter essencial da organização. Qualidade significa conformidade com requisitos cuidadosamente estabelecidos, e não uma virtude”. Para ele, a qualidade “é a estrutura de uma organização; as finanças são o

⁵Derivado da obra: SHEWHART, Walter A. **Statistical Method from the viewpoint of quality control**. Washington, D.C.: The Graduate School, the Department of Agriculture, 1939.

alimento; e os relacionamentos, a alma. Tudo isso se une no que eu chamo de integração” (CROSBY, 1993, p. XIII).

Wood Jr e Urdan (1994) explicam que Crosby era considerado um pensador de negócios pragmático e não um “guru da qualidade” como Deming, Feigenbaun, Ishikawa e Juran. Os autores explicam que foi Crosby que criou um Programa de Melhoria da Qualidade e popularizou o conceito de fazer certo da primeira vez onde a qualidade é um conceito de razoável simplicidade contrariando a concepção de Deming sobre a gestão da qualidade.

Para Crosby (1999, p. 141), “qualidade significa concordância, não elegância; problema de qualidade é coisa que não existe; economia da qualidade é coisa que não existe; é sempre mais barato realizar corretamente a tarefa logo na primeira vez; a única medida de desempenho é o custo da qualidade; o único padrão de desempenho é o Zero Defeito”.

Assim, a visão de qualidade de Crosby está baseada na prevenção, de que os erros são evitáveis, ou seja, “Zero Defeito”.

c) Armand Feigenbaum (1922-1994)

Feigenbaum desenvolveu o conceito de Controle da Qualidade Total (*Total Quality Control* - TQC) em 1956, percebendo-o como uma estratégia que requer o envolvimento de todos dentro da organização na direção ao atendimento das expectativas do cliente e de todos os envolvidos (*stakeholders*) e interessados no processo. Nessa linha define que controle da qualidade total é um “sistema eficiente que visa integrar esforços para desenvolvimento, manutenção e aperfeiçoamento da qualidade, de forma que possibilitem satisfação integral do consumidor”. (FEIGENBAUN, 1994, p. 6). Para Feigenbaum (1994), a qualidade está relacionada com a experiência do cliente para com o produto ou serviço, suas exigências e expectativas atendidas, isto é, a qualidade tem orientação voltada à satisfação do consumidor. Dessa forma, a qualidade só resulta quando há envolvimento de todos no trabalho no desempenho da organização ao invés de um grupo de pessoas.

O TQC é uma filosofia administrativa/empresarial conhecido como o primeiro processo padronizado de controle de qualidade sendo o que originou mais tarde a ISO.

d) Joseph Juran (1904-1997)

Juran (1992) percebe a qualidade como um pré-requisito para o sucesso, que se inicia com o planejamento alinhado a processos multifuncionais visando à melhoria na participação no mercado, aumento nas vendas de produtos e serviços e melhores resultados. Desta direção, concebeu a Trilogia Juran, que envolve três processos gerenciais: planejamento, controle e melhoramento da qualidade. A trilogia envolve o estabelecimento de metas de qualidade, identificação de clientes, determinação das necessidades dos clientes, provisão de medições

para monitoramento, desenvolvimento das características dos produtos e processos e o planejamento estratégico, multifuncional e departamental da qualidade.

Semelhante ao PDCA, a trilogia de Juran defende que a qualidade deve estar em toda organização, setores e em todas as pessoas envolvidas. Juran (1992, p. 17) explica que o conceito da trilogia “[...] é um conceito unificante que se estende por toda a empresa. Cada função possui características únicas, assim como cada produto ou processo”. Dessa forma, o conceito de qualidade é formado de forma simultânea desde a concepção do produto cujas características devem atender as necessidades dos clientes promovendo a satisfação destes.

e) Kaoru Ishikawa (1915-1989)

Estudioso do Controle de Qualidade (CQ), Ishikawa (1993, p. 43) afirma que “praticar um bom controle da qualidade é desenvolver, projetar, produzir e comercializar um produto de qualidade que é mais econômico, mais útil e sempre satisfatório para o consumidor”. Para tal, todos os membros da organização, desde a alta administração até a linha operacional, precisam praticar e promover o controle da qualidade no sentido amplo.

Nessa direção, Ishikawa, juntamente com a União Japonesa de Cientistas e Engenheiros (JUSE), introduziu o conceito de Círculo de Controle de Qualidade. Trata-se de um pequeno grupo de funcionários voluntários, que recebem a mesma capacitação, que tem a compreensão da mesma filosofia e os mesmos objetivos, no sentido de melhorar o desempenho, reduzir custos e aumentar a eficiência de produtos e serviços ou de seu trabalho, por exemplo.

Para Ishikawa (1993) a melhoria da qualidade é um processo contínuo que sempre pode ser aperfeiçoado, e para tal apresenta sete ferramentas: Diagrama de Pareto, Histograma, Folhas de verificação, Gráficos de Dispersão, Fluxograma, Cartas de Controle e o Diagrama de Causa e Efeito. O Diagrama de Causa e Efeito, também conhecido como Diagrama de Ishikawa ou Espinha de Peixe, é uma técnica para análise das causas dos problemas, que envolve a descrição do problema e a formulação de soluções, permitindo, sobretudo, a identificação da relação entre um efeito (característica da qualidade) e suas causas. O CQ é um gerenciamento por fatos e dados. Todavia, os dados precisam ser confiáveis. Para isso, os métodos de amostragem, coleta, medição e análise precisam ser adequados, isto é, científicos e racionais para serem à base do Controle de Qualidade.

f) ISO 9001

Criada na década de 1980, a série de normas ISO 9000 é formada por um conjunto de diretrizes internacionais que norteiam os sistemas de gestão da qualidade fornecendo às organizações um modelo a seguir, independente do porte, foco ou ramo de negócios. Desde

que foram criadas, essas normas estão sendo adaptadas ao contexto social e organizacional para fornecer as ferramentas necessárias para a certificação das instituições. Entretanto, não foi dentro das empresas que as normas surgiram conforme explicado por Hartmann (1998, p. 257) “As forças armadas de diversos países originaram a ISO justificada pela necessidade de estabelecer critérios para métodos em processos de garantia e melhoria contínua da qualidade em todas as etapas produtivas dos fornecedores”.

Foi no final dos anos 80 que as grandes empresas perceberam essa necessidade de certificação buscando padrões para garantir a conformidade entre seus serviços e produtos, por isso criou-se esse conjunto de normas que compõem a série 9000. O conjunto de normas ISO, série 9000, define um sistema de gestão e orienta a implantação de processos de trabalho com vistas à melhoria e garantia da qualidade de produtos e serviços.

No Brasil, a agência certificadora é a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), composta por comitês brasileiros em diferentes áreas que elaboram os projetos de normas e os colocam em consulta pública para, posteriormente, elaborar a versão definitiva a vigor.

Mello *et al* (2009) explicam que desde a primeira edição das normas da série 9000, em 1987, estas já sofreram diversas mudanças estruturais aplicadas na versão de 1994 e depois atualizada em 2000, porém, “[...] a ISO sempre tomou o cuidado de manter os requisitos essenciais da versão anterior das normas” (2009, p. 3). Em 2008, houve novamente a atualização das normas, quando foram mantidas quatro normas primárias: ISO 9000: Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário; ISO 9001: Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos; ISO 9004: Sistemas de gestão da qualidade – Diretrizes para melhoria de desempenho; e ISO 19011: Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão da qualidade e/ou ambiental.

A ISO 9001, muito usada nas organizações, compreende os requisitos dos sistemas de gestão da qualidade. Mello *et al* (2009, p. 5) explicam que “é a norma para fins contratuais usada para avaliar a capacidade de uma organização em atingir os requisitos dos clientes e os regulamentares aplicáveis para, assim, satisfazer esses clientes”. A ABNT NBR ISO 9001 foi elaborada pelo Comitê Brasileiro de Qualidade (ABNT/CB-25), sendo idêntica em conteúdo técnico, estrutura e redação à ISO 9001:2008. A referida norma apresenta a abordagem de processo, relação com a NBR ISO 9004, compatibilidade com outros sistemas de gestão, escopo, generalidades, aplicação, termos e definições, requisitos gerais e de documentação, responsabilidades da direção, gestão de recursos, realização do produto, medição, análise e melhoria (ABNT, 2008).

3.2 Qualidade em unidades de informação

Na literatura científica brasileira é possível encontrar várias pesquisas de cunho tanto teórico quanto prático, voltadas à gestão da qualidade em unidades de informação, tais como: Belluzzo e Macedo (1993), Vergueiro (2002), Rozados (2004; 2005), Walter (2005), Valls e Vergueiro (2006), Valls (2006), Coletta e Rozenfeld (2007), Celere e Pirani (2011).

Para Belluzzo e Macedo (1993) a gestão da qualidade sob a perspectiva das técnicas de administração empresarial pode ser abordada sob diferentes aspectos e de acordo com três escolas distintas: americana, japonesa e europeia.

A primeira, liderada por Juran, sofre ainda influência do Taylorismo; a segunda é baseada nos princípios de Deming, em métodos estatísticos e, sobretudo, na valorização do ser humano; a terceira é calcada na norma ISO 9000, considerada atualmente como padrão de referência para a qualidade (BELLUZZO; MACEDO, 1993, p. 121).

Em consonância com essa afirmação, essas três escolas nortearam grande parte dos processos implantados em unidades de informação no Brasil, como identificado em revisão de literatura realizada por Belluzzo e Macedo (1993) sobre a temática baseada em anais de eventos, revistas científicas, repositórios de trabalhos de conclusão de curso, dissertações e teses defendidas no país.

No ano de 2000, Vergueiro em sua Livre-docência, realizada na Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, apresentou trabalho sobre qualidade em serviços de informação. Em 2002, publicou um livro intitulado “Qualidade em serviços de informação”. Outra pesquisadora brasileira que se destacou nos estudos voltados para a gestão da qualidade em bibliotecas foi Rozados. O uso de indicadores para avaliação do desempenho de serviços de informação tecnológica foi foco de sua pesquisa de doutorado. O estudo ocorreu sob a ótica da abordagem centrada no usuário com o objetivo principal de propor um conjunto de indicadores de desempenho que sejam aplicáveis à mensuração e à gestão dos serviços brasileiros de informação tecnológica, com foco no cliente-usuário (ROZADOS, 2005).

Walter (2005) relata a experiência de implantação da Norma ISO 9001:2000 – sistemas de gestão da qualidade – requisitos na Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal, do Supremo Tribunal Federal, descrevendo os requisitos de documentação de procedimentos, as alterações de rotinas e a padronização do trabalho.

Valls e Vergueiro (2006) discorrem sobre a implantação da gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil. Trata-se de revisão de literatura nacional, de 1997 a 2006, para apresentar um novo panorama objetivando contribuir para o avanço das discussões a respeito da aplicação da gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil e adicionar um novo estudo teórico sobre o tema.

Valls (2006) por sua vez, apresenta uma ampla revisão de literatura nacional e internacional focando na gestão da qualidade em serviços de informação com base nas normas da série ISO 9000, descrevendo várias experiências práticas e estudos teóricos que analisam essa aplicação e demonstram, mesmo de forma genérica, como um processo de gestão da qualidade pode ser conduzido.

A medição de desempenho em bibliotecas universitárias também é foco do trabalho de Coletta e Rozenfeld (2007). Os autores apresentam discussões sobre indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias com base na ISO 11620.

Celere e Pirani (2011) relatam a utilização de indicadores de desempenho propostos pela norma ISO 11620 no uso da coleção e rapidez no processamento técnico, na biblioteca da Faculdade de Direito de Ribeirão Preto, da Universidade de São Paulo (USP).

Observa-se, que existem pesquisas com foco em diferentes metodologias e técnicas para promover a gestão da qualidade em unidades de informação. Todavia, percebe-se que a maioria desses estudos não incorpora processos claramente definidos de acompanhamento de indicadores de desempenho para a melhoria contínua da qualidade.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Com a revisão de literatura foi possível atender ao primeiro objetivo específico da pesquisa, de identificar os pressupostos teóricos da gestão da qualidade estabelecidos por Deming, Crosby, Feigenbaum, Juran e Ishikawa. Para o alcance do segundo objetivo específico de mapear as principais medidas de controle de qualidade usadas nas unidades de informação, foi realizada a coleta em bases de dados nacionais e internacionais para proceder à leitura e fazer a análise dessas metodologias, alcançando assim o terceiro e último objetivo específico. A análise das metodologias e modelos de gestão da qualidade usadas em unidades de informação foi resumida de forma didática e demonstrada a seguir:

Quadro 2 –Metodologias de gestão da qualidade usadas em unidades de informação

Autores	Metodologia
Santos, Facchin e Varvakis (2003)	Técnica de gestão de processos Servpro baseada no IDEF3
Freitas, Bolsanello e Viana (2008)	Modelo Servqual
Rodrigues, Castro e Santos (2013), Nascimento, Trompieri Filho e Barros(2005), Silva e Rados (2002) Gama e Mattos (2013), Anjos, Calixto e Gomes (2013), Silva (2013), Pinheiro, Sukeyosi e Medeiros (2008)	Questionário/entrevista/ Observação
Sampaio (2004)	ServQual
Rozados (2005), Gimeno Perello (2011), Di Domenico e De Bona (2004), Alonso-Arevalo e Martin Cerro (2000)	ISO 11620, ISO 20983
Santos(2000), Rebello (2005)	Programa 5S
Longo e Vergueiro (2003), Adamantidou e Kouri (2000); Kokkori (2000); Galyani Moghaddam e Moballegui (2008), Moghaddam e Moballegui (2008)	Gestão da Qualidade Total / TQM
Reis e Blattmann (2004)	Gestão de processos
Miraglia (2009), Santos e Miraglia (2010)	PDCA/Programa 5S
Valls (2004), Sierra Escobar (2009; 2012), Aja Quiroga (2002), Santos Valdes (2002), Balague (2000), Castillo Fonseca e Osorio Huacuja (2011), Bevans-Gonzales e Nair (2004)	NBR ISO 9000/9001/9004/27000
Santos (2000)	Programa de Gerenciamento da Rotina Diária (GRD)
Oliveira (2002),Melo, Oliveira e Santiago (2012)	Padrões de qualidade do MEC
Ochoa (2004)	Modelo de auto-avaliação CAF (Estrutura Comum de Avaliação), <i>Balanced Scorecard</i> , e a norma ISO 9000.
Melo et al. (2007), Melo e Pires (2008)	<i>benchmarking</i> associado ao CAF (Estrutura Comum de Avaliação), ao BSC (<i>Balanced Scorecard</i>) e indicadores de desempenho ISO 11620 e 2789.
Flores Varela (2008)	ISO 9000 e Modelo de Gestão de Qualidade da Fundação Européia de Gestão da Qualidade (EFQM).
Aguilar-Gonzalez, Fernandez-Roca e Puyuelo-Ramiz (2007)	Norma ISO 9000/9001. EFQM, Gestão da Qualidade Total (TQM)
Carsen, Bertolesi e Lencinas (2004)	Gestão de Qualidade Total da Toyota
Alonso-Arévalo (2003)	Modelo de Gestão de Qualidade Europeu (EFQM)
Ponte Lanzarote, Del Campo Hilario e Ruiz de LuzuriagaPeña (2001)	Gestão da Qualidade Total (TQM), <i>benchmarking</i> ea metodologia SERQUAL.
Glowacka (2002)	Norma ISO 9000, PDCAe o QA System (Quality Assurance).

Fonte: Dados da pesquisa (2016).

Percebe-se que em alguns trabalhos não há menção sobre metodologia ou medida de controle de qualidade a ser usada/recomendada especificamente para uso em unidades de informação, porém ressalta-se a importância da preocupação com a qualidade dos serviços ao relacionar os benefícios da gestão da qualidade com melhorias para as práticas bibliotecárias e até relatos de experiências para diferenciar os serviços prestados e agregar valor à unidade de informação, tais como: HSIEH; CHANG; LU (2000), SILVA (2000), RAMOS HERRERA; HIDALGO SAN MARTÍN; CÉLIS DE LA ROSA (2003), ACORIA et al. (2004), GOMES (2004), RAMOS SÁNCHEZ (2004), BUENO (2005), SILVA; SCHONS; RADOS (2006), VALLS; VERGUEIRO (2006), HERRERA-VIEDMA et al. (2007), GOZZI (2008), RIBEIRO et al. (2008), SORDI; MEIRELES; GRIJO (2008), ADELL-DUCH et al. (2009), ORNELAS LEY; LÓPEZ-ORNELA (2009), CALAZANS; COSTA (2010), FERREIRA (2010), POLISHED DAZA (2011), ALENTEJO; BAPTISTA (2012), CARDOSO; MOREIRA; ROSA (2013), MELO (2013).

Destaca-se também a triangulação de diferentes metodologias para aplicar nas unidades de informação a fim de melhorar a qualidade da mesma, como foi o caso de Miraglia (2009) que usou o PDCA/Programa 5S e de Ochoa (2004) que usou o Modelo de auto avaliação CAF (Estrutura Comum de Avaliação), *Balanced Scorecard*, e a norma ISO 9000.

Glowacka (2002) usou a Norma ISO 9000, a metodologia PDCA, e o QA System (*Quality Assurance*). Além disso, Melo et al. (2007) e Melo e Pires (2008) também alinharam diferentes instrumentos como *benchmarking* associado ao CAF (Estrutura Comum de Avaliação), ao BSC (*Balanced Scorecard*) e indicadores de desempenho ISO 11620 e 2789. Ponte Lanzarote, Del Campo Hilario e Ruiz de Luzuriaga Peña (2001) relacionaram os benefícios da Gestão da Qualidade Total (TQM), *benchmarking* e a metodologia SERVQUAL para aplicação em unidades de informação.

Os resultados mostraram que dos trabalhos analisados, mais da metade representa experiências eminentemente teóricas corroborando com a pesquisa realizada por Valls e Vergueiro (2006), assim como se percebe uma ênfase nos estudos concentrados exclusivamente em bibliotecas universitárias.

Não foram encontrados relatos de aplicação de metodologia de controle de qualidade em bibliotecas escolares e públicas.

Entre as metodologias, verificou-se que o SERVQUAL, *Balanced Scorecard*, normas da série ISO 9000, PDCA, 5S, TQM e ISO 11620 são as mais usadas no contexto das unidades de informação. Em sete trabalhos foram relatados que houve apenas a aplicação de questionário/entrevista/observação como forma de conhecer os pontos para melhorar e traçar

estratégias visando à qualidade dos serviços prestados pela unidade de informação, ou seja, não houve a aplicação prática de uma metodologia específica.

Por meio da literatura estudada foi possível verificar que os estudos nacionais e internacionais têm evoluindo, refletindo maior aplicação de metodologias de qualidade em diferentes tipos de unidades de informação para mensurar e garantir a satisfação dos interagentes.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Entende-se, conforme descrito nos resultados, que os objetivos da pesquisa foram alcançados. Após a revisão e análise dos trabalhos, percebeu-se que as metodologias mais utilizadas para gestão da qualidade em unidades de informação são o SERVQUAL, *Balanced Scorecard*, normas da série ISO 9000, PDCA, 5S, TQM e a ISO 11620. Tais metodologias algumas vezes aparecem em forma de triangulação, ou seja, a aplicação de diferentes metodologias no mesmo estudo. Ao analisar os modelos, verificou-se que a gestão de qualidade colabora no planejamento e direção de unidades de informação, ao agregar significativo valor no que tange aos serviços e produtos oferecidos aos interagentes.

A pesquisa verificou que mais da metade dos estudos revisados apresentam experiências teóricas e enfatizam a importância e vantagens da gestão da qualidade em unidades de informação, assim como se percebe a concentração em bibliotecas universitárias. Ressalta-se a importância do uso e adequação de ferramentas e metodologias de controle de qualidade, principalmente em bibliotecas escolares e públicas, uma vez que não foram encontrados relatos de uso de metodologias de controle de qualidade nesses espaços.

Observa-se que houve uma melhoria na percepção do que representa o ambiente para quem usufruirá dos seus serviços e espaço, bem como para balancear as expectativas e necessidades dos interagentes. Considerada a delimitação da pesquisa, constatou-se que a preocupação com a gestão da qualidade em bibliotecas ainda é tímida, no Brasil, merecendo maior atenção de pesquisadores e gestores das unidades de informação.

Espera-se que os resultados obtidos viabilizem aos profissionais da informação, além de possíveis reflexões, tomadas de decisão adequadas em relação à escolha da metodologia a ser utilizada em sua unidade de informação.

Ao longo do projeto houve dificuldades principalmente em relação ao alto custo para ter acesso aos trabalhos na íntegra recuperados em bases de dados internacionais. Além disso, percebeu-se o uso inadequado de palavras-chaves e elaboração dos resumos, dificultando a

recuperação dos estudos. Outro fator dificultador, que não pode deixar de ser mencionado, foi a doença e o falecimento, em março de 2016, da coordenadora da pesquisa, professora doutora Delsi Fries Davok, mentora desta pesquisa.

Face aos resultados apresentados, enfatiza-se que o problema da pesquisa foi respondido, assim como o objetivo geral foi alcançado. Sugere-se que haja uma continuidade da referida pesquisa para investigar com maior profundidade a temática, para junto desta, definir um conjunto de critérios e padrões de sistemas de gestão da qualidade em unidades de informação adequados para a realidade brasileira.

REFERÊNCIAS

- ACORIA, Virginia[etal]. KENKA: *sistema integral de gestión de calidad.*, 2004 IN: CONGRESO INTERNACIONAL SOBRE TECNOLOGÍA DOCUMENTAL Y DEL CONOCIMIENTO, 1, Madrid (Spain), p.28-30, Jan. 2004. **Conference paper**. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/5377/>>. Acesso em: 20 jun.2016.
- ADAMANTIDOU, Eleni; KOURI, Roula.*Efforts of implementing TQM in the Central Library of the National Technical University of Athens.*, 2000 .In 9οΠανελλήνιοΣυνέδριοΑκαδημαϊκώνΒιβλιοθηκών, Αθήνα (GR), 2000.**Conference paper**. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/9757/>>. Acesso em: 22 jun.2016.
- ADELL-DUCH, Ivet [et all]. *Carta de servicios de laXarxa de BibliotequesJudicials de Catalunya: unproductodel programa ‘Compartim’.*, 2009. In Interinformación: XI Jornadas Españolas de Documentación, Zaragoza, Spain, 20-22 May 2009. **Conference paper**. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/14777/>>.Acesso em: 21 jun.2016.
- AGUILAR-GONZÁLEZ, Ana; FERNÁNDEZ-ROCA, Pilar; PUYUELO-RAMIZ, Pilar. Gestión de lalocalidadenlas bibliotecas: norma ISO 9001. @bsysnet.com, 2007. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/18156/>>. Acesso em: 21 jun.2016.
- AJA QUIROGA, Lourdes. Gestión de información, gestión del conocimiento y gestión de La calidad em lãs organizaciones. **ACIMED**, 2002, v. 10, n. 5. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/5135/>>. Acesso em: 25 jun.2016.
- ALONSO-ARÉVALO, Julio. *Evaluacion de bibliotecas universitárias com elModelo EFQM.*, 2003. In Encontro das Bibliotecas do Ensino, Lisboa (Portugal), 18-19 December 2003. **Conferencepaper**. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/4964/>>. Acesso em: 15 jun.2016.
- ALONSO-ARÉVALO, Julio; MARTÍN CERRO, Sonia. *Benchmarking: una herramienta para gestionarlaexcelência em las bibliotecas y losservicios de información.*, 2000 . IN: JORNADAS DE BIBLIOTECAS UNIVERSITARIAS DE CASTILLA Y LEÓN, 3, 2000, Burgos (Spain), 16-17 November 2000. **Conference paper**. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/4963/>>. Acesso em: 21 jun.2016.
- ANJOS, Cláudia Regina dos; CALIXTO, Ana Paula da Cruz; GOMES, Maria Cristina Loureiro. As bibliotecas universitárias e a gestão de qualidade no atendimento: estudo de caso. IN: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, Florianópolis, 2013. **Anais eletrônico...** Disponível em:<<http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1558>>. Acesso em:16 jun.2016.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT NBR ISO 9001**: Sistemas de gestão da qualidade – requisitos. Rio de Janeiro: ABNT, 2008.
- BALAGUÉ, Núria. *La aplicacion de la norma ISO 9002 enelServei de Biblioteques de La UniversitatAutònoma de Barcelona*, 2000. In VII Jornadas Españolas de Documentación, Bilbao (Spain), 19-21 October 2000. **Conference paper**. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/11917/>>. Acesso em: 21 jun.2016.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; MACEDO, Neusa Dias de. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 22, n.2. p. 142-152, maio/ago. 1993. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/498>>. Acesso em: 25 jun.2016.

BEVANS-GONZALES, T.; NAIR, A.T.The strengths and weaknesses of ISO 9000 in vocational education. **Journal of Vocational Education and Training**, v. 56, n. 2, p. 163-180, 2004.Disponível em: <http://search.proquest.com/>. Acesso em: 21 jun.2016.

BUENO, Silvana Beatriz; Qualidade em unidades de informação e resolução de problemas; **Rev. ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, v.10, n.1, p. 131-145 , jan./dez., 2005; Disponível em <<http://www.brapci.ufpr.br/>>. Acesso em: 23 jun.2016.

CALAZANS, Angelica; COSTA, Sely Maria. Modelo de avaliação da qualidade da informação estratégica bancária. **Ciência da Informação**, 2010, v. 38, n. 3, p. 21-39. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/17715/>>. Acesso em: 21 jun.2016.

CARDOSO, Maria de Lourdes; MOREIRA, Paulo Roberto Borghi; ROSA, Bruno Giordano. Gestão da qualidade em serviços de informação. IN: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, Florianópolis, 2013. **Anais eletrônico...** Disponível em:<http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1624>. Acesso em: 30 jun.2016.

CARSEN, Tatiana M.; BERTOLESI, Marcel; LENCINAS, Verónica. *Aproximación a una crítica sobre los modelos de gestión bibliotecológica vigentes.*, 2004 . INFORO SOCIAL DE INFORMACIÓN, DOCUMENTACIÓN Y BIBLIOTECAS, 1, Buenos Aires (Argentina), 26-28 August 2004. **Conference paper**. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/6839/>>. Acesso em: 21 jun.2016.

CASTILLO FONSECA, Juan Miguel; OSORIO HUACUJA, Celia. La información documental para la implementación de sistemas de gestión de calidad aplicando La metodología de sistemas blandos. **Anales de Documentación...**, , v. 14, n. 1. 2011. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/15488/>>. Acesso em: 05 jun.2016.

CELERE, Milena; PIRANI, Rodrigo Bruneli. Indicadores de desempenho: relato de experiência da Biblioteca da Faculdade de Direito da USP, **Bibl. Univ.**, Belo Horizonte, v.1, n.1, p. 81-90, jan./jun. 2011. Disponível em: <<https://www.bu.ufmg.br/rbu/index.php/localhost/article/view/21/17>>. Acesso em: 21 jun.2016.

COLETTA, Teresinha das Graças; ROZENFELD, Henrique. Indicadores de desempenho para bibliotecas universitárias: definições e aplicações sob o ponto de vista da literatura. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v. 12, n. 3, Dez. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362007000300010&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 21 jun.2016.

CROSBY, Philip B. **Integração: qualidade e recursos humanos para o ano 2000**. São Paulo: Makron Books, c1993.

CROSBY, Philip B. **Qualidade é investimento: a arte de garantir a qualidade**. 7. ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 1999.

DEMING, W. E. **Qualidade: a revolução da administração**. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.

DI DOMENICO, Adriana; DE BONA, Graciela Susana. Implementando nuevos paradigmas de gestión en bibliotecas universitarias : Seis Sigma como filosofía del gerenciamiento. **Biblios** : Revista Electrónica de Ciencias de la Información, 2004, n. 20. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/5845/>>. Acesso em: 23 jun.2016.

FEIGENBAUN, Armand V. **Controle da qualidade total**. São Paulo: Makron Books, 1994.

FERREIRA, Danielle T.. O profissional da informação e a gestão da qualidade em serviços de informação: capacitação e mercado de trabalho. **Alexandria: Revista de Ciencias de la Información**, 2010, vol. IV, n. 7. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/15299/>>. Acesso em: 23 jun.2016.

FLORES VARELA, Carlos. El Archivo General de La Universidad Complutense de Madrid y la gestión de la localidad. **Boletín de la ANABAD**, 2008, v. 58, n. 1, pp. 127-134. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/13344/>> Acesso em: 20 jun.2016.

FREITAS, André Luís Policani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 37, n. 3, p. 88-102, set./dez. 2008. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/>>. Acesso em: 21 jun.2016.

GALYANI MOGHADDAM, Golnessa; MOBALLEGHI, Mostafa. Total Quality Management in Library and Information Sectors. **The Electronic Library**, 2008, vol. Vol.26, n. No.6, pp. 912-922. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/13295/>>. Acesso em: 23 jun.2016.

GAMA, Merabe Carvalho Ferreira da; MATTOS, Carlos André Corrêa de. Qualidade percebida em serviços de bibliotecas: uma avaliação sob a ótica do cliente. Mattos. IN: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, Florianópolis, 2013. **Anais eletrônico...** Disponível em <<http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1641>>. Acesso em: 15 jun.2016.

GIMENO PERELLÓ, Javier. Calidad bibliotecaria: los indicadores como herramientas de medición. **Infoconexión: Revista Chilena de Bibliotecología**, 2011, n. 2. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/15778/>>. Acesso em: 21 jun.2016.

GŁOWACKA, Ewa. Wprowadzenie do QA i TQM w odniesieniu do instytucji biblioteczno-informacyjnych = An Introduction into Quality Assurance and Total Quality Management with reference to library and information institutions. **Biuletyn EBIB**, 2002, n. 1/30. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/7428/>>. Acesso em: 23 jun.2016.

GOMES, Paulo J. P. A evolução do conceito de qualidade: dos bens manufacturados aos serviços de informação. **Cadernos BAD**, 2004, vol. 2004, n. 2, pp. 6-18. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/10401/>>. Acesso em: 20 jun.2016.

GOZZI, Marcelo Pupim. A oferta de serviços de informação por situação de vida em sítios web de bibliotecas virtuais: em busca da qualidade no atendimento. **Informação & Sociedade: Estudos** v. 18, n. 2, maio/ago. 2008.

HARTMANN, Luiz Fernando. Gerenciamento total. 4. ed. Lajeado: Grafoem, 1998.

HERRERA-VIEDMA, Enrique et al. *Midiendo La satisfacción de usuarios para mejorar La calidad en las bibliotecas universitarias.*, 2007. IN: JORNADAS ESPAÑOLAS DE DOCUMENTACIÓN, SANTIAGO DE COMPOSTELA (Spain), 10, 9-11 May 2007.

Conferencepaper... Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/9615/>>. Acesso em: 21 jun.2016.

HSIEH, P.; CHANG, P.; LU, K. Quality management approaches in library and information services. **Libri**, v. 50, n. 3, p. 191-201, 09 2000. Disponível em:

<<http://search.proquest.com/docview/57486208?accountid=26652>>. Acesso em: 23 jun.2016.

ISHIKAWA, Kaoru. **Controle de qualidade total: à maneira japonesa**. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

JURAN, J. M. **A qualidade desde o projeto: os novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços**. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 1992.

KOKKORI, Vasiliki. *TQM in Greece: the case study of an academic library.*, 2000. In

9ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Αθήνα (GR), 2000. **Conferencepaper...**

Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/9756/>>. Acesso em: 15 jun.2016.

LONGO, Rose Mary Juliano; VERGUEIRO, Waldomiro. Gestão da qualidade em serviços de informação do setor público: características e dificuldades para sua implantação. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, v. 1, n. 1, jul./dez. 2003.

MELLO, Carlos Henrique et al. **ISO 9001:2008: sistema de gestão da qualidade para operações de produção e serviços**. São Paulo: Atlas, 2009.

MELO, LÍLIAN; OLIVEIRA, Luiza; SANTIAGO, Sandra. Critérios de qualidade em acervos de bibliotecas: uma reflexão. IN: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15, Gramado, RS, 2012. **Anais eletrônico...**

MELO, Luiza Baptista [etal]. Reconhecer Boas Práticas em Bibliotecas do Ensino Superior: projecto de avaliação do desempenho de serviços de documentação das Universidades do Porto, Lusíada – Famalicão, Açores e Escola Superior de Enfermagem do Porto - S. João., 2007 **Conference paper**. ..Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/9316/>>. Acesso em: 21 jun.2016.

MELO, Luiza Baptista; PIRES, Cesaltina. *Performance evaluation of academic libraries: implementation model.*, 2008 . IN:HELLENIC CONFERENCE OF ACADEMIC LIBRARIES - ACADEMIC LIBRARY EVALUATION AS A MEASURE OF INSTITUTIONAL QUALITY ASSESSMENT, 17, Ioannina, Greece, 24-26 September. **Conference paper**...Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/12374/>>. Acesso em: 23 jun.2016.

MELO, Luiza Batista *Avaliação em Bibliotecas: qualidade e custos*, 2013. IN: ENCONTRO IBÉRICO EDICIC, 6, Porto (Portugal), 4-6 November 2013. **Conference paper**. ..Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/22715/>>. Acesso em: 23 jun.2016.

MIRAGLIA, Simone Georges El Khouri. Arquivos abertos e instrumentos de gestão da qualidade como recursos para a disseminação da informação científica em segurança e saúde no trabalho . **Ciência da Informação**, v. 38, n. 3, set./ dez. 2009 .

MOGHADDAM, G.G.; MOBALLEGHI, M. Total Quality Management in Library and Information Sectors. **The Electronic Library**, v. 26, n. 6, p. 912-922, 2008. Disponível em: <<http://search.proquest.ez74.periodicos.capes.gov.br/lisa/docview/57679360/3DC7E3957B049A2PQ/43?accountid=26652>>. Acesso em: 21 jun.2016.

MONTEIRO, José A. **Qualidade total no serviço público**: questionamentos e recomendações segundo os 14 pontos de W. E. Deming. Brasília, DF: QA&T, 1991.

NASCIMENTO, Raimundo Benedito do; TROMPIERI FILHO, Francisca; BARROS, Giovania Freire. Avaliação da qualidade dos serviços prestados nas unidades de informação universitárias. **Transinformação**, Campinas, v. 17, n. 3, p.235-251, set./dez., 2005. Disponível em: <<http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/688>>. Acesso em: 21 jun.2016.

OAKLAND, John S. **Gerenciamento da qualidade total TQM**: o caminho para aperfeiçoar o desempenho. São Paulo: Nobel, 1994.

OCHÔA, Paula. A redescoberta contínua da qualidade: uma reflexão sobre práticas e intervenção de uma equipa (1996-2004). **Cadernos BAD**, 2004, v. 2004, n. 2, p. 19-32. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/10404>>

OLIVEIRA, Nirlei Maria. A biblioteca das instituições de ensino superior e os padrões de qualidade do MEC: uma análise preliminar. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 7, n. 2, jul./dez. 2002.

ORNELAS LEY, Anahi; LÓPEZ-ORNELAS, Maricela. Enbúsqueda de lalocalidad de La informaciónque se publica en Internet. **Revista TEXTOS de La CiberSociedad**, 2009, v. 12, Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/15523/>>. Acesso em: 15 jun.2016.

PERIARD, Gustavo. O Ciclo PDCA e a melhoria contínua. Sobre a administração. 2011. Disponível em:<<http://www.sobreadministracao.com/o-ciclo-pdca-deming-e-a-melhoria-continua/>>. Acesso em: 23 jun.2016.

PINHEIRO, M. I. S., SUKEYOSI, K. V. F., MEDEIROS, A. Qualidade em serviços: análise da percepção dos clientes da Biblioteca Central da FAIESP - UESP. IN: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 15, Gramado, RS, 2008.

PUNTELANZAROTE, Luis; DEL CAMPO HILARIO, Carlos; RUIZ DE LUZURIAGA PEÑA, Manuel. Indicadores de rendimiento para laevaluación de um servicio de bases de datosen línea. **Scire**, 2001, v. 7, n. 1, p. 89-114. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/14991/>>. Acesso em: 21 jun.2016.

POLISHED DAZA, Nelson Javier. Lineamientos para una integración del sistema nacional de archivos a otros sistemas de información del Estado. **Códices**, 2011, vol. 7, n. 1, pp. 65-80. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/20097/>>. Acesso em: 20 jun.2016.

RAMOS HERRERA, Igor Martín; HIDALGO SAN MARTÍN, Alfredo; CÉLIS DE LA ROSA, Alfredo de Jesús. Evaluación de la calidad de la información en Internet: estado del arte y consideraciones para su aplicación en la BVS Adolec México. **ACIMED**, 2003, v. 11, n. 1. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/5121/>>. Acesso em: 23 jun.2016.

RAMOS SÁNCHEZ, Elizabeth. Criterios más utilizados para la evaluación de la calidad de los recursos de información en salud disponibles en Internet. **ACIMED**, 2004, vol. 12, n. 2. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/5022/>>. Acesso em: 23 jun.2016.

REBELLO, Maria Alice de França Rangel. Implantação do Programa 5S para a conquista de um ambiente de qualidade na biblioteca do Hospital Universitário da Universidade de São Paulo. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, v. 3, n. 1, jul./dez. 2005.

REIS, Margarida M. de O.; BLATTMANN, Ursula. Gestão de processos em bibliotecas. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 1, n. 2, p. 1-17, jan./jun. 2004.. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000008823&dd1=06400>>. Acesso em: 21 jun.2016.

RIBEIRO, Carlos Eduardo Navarro [et al]. A importância da qualidade do atendimento ao usuário em bibliotecas de instituição de ensino superior. **Maringá Management**, 2008, v. 5, n. 1. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/15468/>>. Acesso em: 21 jun.2016.

RODRIGUES, Anielma M. M.; CASTRO, Andréa C. SANTOS, Edgryce B. Gestão de bibliotecas: um estudo realizado na associação recifense de ensino superior. **Biblionline**, João Pessoa, v. 9, n.1, p. 96-103, 2013. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000013185&dd1=ebb56>>. Acesso em: 20 jun.2016.

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. Uso de indicadores na gestão de recursos de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 3, n. 1, p. 60-76, jul./dez. 2005. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000007488&dd1=3f025>>. Acesso em: 3 maio 2016.

ROZADOS, Helen Beatriz Frota. **Indicadores como ferramenta para gestão de serviços de informação tecnológica**. 2004. 233 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação)- Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. 2004. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/5668>>. Acesso em: 3 maio 2016.

SAMPAIO, Maria Imaculada Cardoso et al. PAQ – Programa de avaliação da qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no SIBi/USP. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 33, n. 1, p. 142-148, jan./abril 2004. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000001013&dd1=8d067>>. Acesso em: 23 jun.2016.

SANTOS VALDÉS, Haymee. Aplicación de los principios de la gestión de la calidad total en el Equipo de Servicios de Traductores e Intérpretes. **ACIMED**, 2002, vol. 10, n. 1. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/5154/>>. Acesso em: 21 jun.2016.

SANTOS, Edilene Galdino dos. Gerenciamento da rotina diária aplicada na biblioteca setorial do campus II da UFPB: uma análise na perspectiva do cliente interno. **Informação & Sociedade: Estudos**, v. 10, n. 1, 2000, Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000001558&dd1=5c9c1>>. Acesso em: 21 jun.2016.

SANTOS, Erika; MIRAGLIA, Simone. Arquivos abertos e instrumentos de gestão da qualidade como recursos para a disseminação da informação científica em segurança e saúde no trabalho. **Ciência da Informação**, 2010, v. 38, n. 3, p. 80-95. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/17720/>>. Acesso em: 9 set. 2014.

SANTOS, Luciano Costa; FACCHIN, Regina Bóries; VARKAVIS, Gregório. Gerenciando processos de serviços em bibliotecas. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 2, p. 85-94, maio/ago. 2003. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/>>. Acesso em: 15 jun.2016.

SIERRA ESCOBAR, Luis Fernando Gestión Documental enfocada a procesos: una mirada desde la administración pública distrital. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, 2012, v. 35, n. 3. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/20060/>>.

SIERRA ESCOBAR, Luis Fernando. Tablas de retención documental enfocada a procesos (TRDP): una propuesta emergente em tiempos de cambio. **Códices**, 2009, v. 5, n. 2, p. 161-186. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/20237/>>. Acesso em: 10 maio 2016.

SILVA, ChirleyCristiane Mineiro da; RADOS, Gregório Jean Varvakis. Gestão de serviços em bibliotecas: melhoria com foco no cliente. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**. V. 7, n. 2, 2002.

SILVA, Fabiano C.C.da; SCHONS, Claudio H.; RADOS, Gregório J.V. A gestão de serviços em bibliotecas universitárias. **Inf .Inf .**, Londrina, v. 11 , n. 2, p.1-18, jul./dez.2006. Disponível em:<<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000006084&dd1=8f6c4>>. Acesso em: 23 jun.2016.

SILVA, Sabrina Vaz da. Qualidade na prestação de serviços em bibliotecas universitárias brasileiras recém-criadas na região sul. IN: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, Florianópolis, 2013. **Anais eletrônico...** Disponível em:<<http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1640>>. Acesso em: 20 jun.2016.

SILVA, Sueli Maria Goulart. Qualidade nas bibliotecas universitárias: a influência dos objetivos. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v.10, n.1, 2000. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/342>>. Acesso em: 23 jun.2016.

SORDI, José O.; MEIRELES, Manuel; GRIJO, Rogério N. Gestão da Qualidade da Informação no Contexto das Organizações... **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 13, n. 2, maio/ago. 2008.

VALLS, Valéria Martin. A Gestão da Qualidade em serviços de informação com base na ISO 9000. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, v. 3, n. 2, 2006. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000003705&dd1=d9e59>> Acesso em: 21 jun.2016.

VALLS, Valéria Martin. O enfoque por processos da NBR ISO 9001 aplicado aos serviços de informação. **Ciência da Informação**, v. 33, n. 2, maio/ago. 2004.

VALLS, V M. VERGUEIRO, Waldomiro. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil uma revisão da literatura. Belo Horizonte, 1998. p. 47-59. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p. 47-59, jan./jun., 1998.

VERGUEIRO, W. C. S.. **Qualidade em serviços de informação**. São Paulo: Arte e Cultura, 2002.

WALTER, Maria Tereza Machado Teles. Implantação da Norma ISO 9001:2000 na Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal do Supremo Tribunal Federal. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 1, 2005. Disponível em:<<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000003148&dd1=16e05>>. Acesso em: 5 maio.2016.

WOOD JR, Tomaz, URDAN, Flávio Torres. Gerenciamento da qualidade total: uma revisão crítica. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 34, n. 6, p. 46-59, nov./dez. 1994. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rae/v34n6/a06v34n6.pdf>>. Acesso em: 23 jun.2016.