

Com a evolução da administração empresarial, que vem crescendo mais e mais ao longo dos anos, surge a gestão da qualidade baseada em diferentes abordagens. Sua origem situa-se no início do século XXI, entretanto, somente por volta de 1930 é que o controle da qualidade entrou em maior evidência com os estudos de Shewhart, pai do chamado controle estatístico do processo, técnica bastante usada para gestão de qualidade.

Com isto, a transformação de uma sociedade industrial para uma nova sociedade da informação veio requerer a internalização dos conceitos de qualidade tão definidos ultimamente, uma vez que este termo tem sido bastante abordado.

Para Deming (1990), a qualidade começa com a intenção que é determinada pelos dirigentes, com vistas a alcançar o público interno e externo, tanto os atuais quanto os futuros.

Rocha e Gomes (1993 apud Aitchinson, 1998) pondera que qualidade está relacionada com “quão próximo” o serviço está de atingir um ideal. Citando Denton (1990) as autoras definem o termo de forma mais concreta, ao sugerir que qualidade é o nível de excelência do que é produzido.

Paladine (1995 apud Jenkins, 1971) diz que “A qualidade é o grau de um produto à demanda que pretende satisfazer”, o autor ressalta também o conceito de Juran e Gryna (1991) quando afirma “Qualidade é adequação ao uso”.

Ao falar em qualidade, não podemos deixar de ressaltar a contribuição de dois renomados autores que trabalharam este processo, são eles: Joseph Juran e Edwards Deming.

A abordagem de Juran acha-se fundamentada em três pontos que constitui a chamada trilogia Juran: planejamento, controle e melhoria da qualidade.

Deming está voltado para o lado humano, no indivíduo relacionado a organização, promovendo sua participação na gestão da qualidade.

Começou a observar-se então, que um ambiente propício influencia na qualidade da organização e a busca por este ambiente tornou-se uma freqüente preocupação para os administradores e especialistas de recursos humanos.

A ênfase ao comportamento humano nas organizações tornou-se um desafio, que hoje se apresenta como uma das mais valiosas possibilidades e perspectivas para a implantação de programas de qualidade.

Com isto vem se desenvolvendo vários programas ou filosofias organizacionais. Entre estas se destaca o Programa 5S, nascido no Japão no final da década de 60 e os 14 pontos de Deming.

Os cinco sentidos que dão nome ao Programa 5S tem sua origem nas iniciais das palavras japonesas seiri, seiton, seiso, seiketsu, shitsuke. Em português são conhecidos como senso de utilização, organização, limpeza, saúde e disciplina, tem como objetivo melhorar o ambiente de trabalho, promovendo o bem-estar dos funcionários e aumentando sua auto-estima; racionalizar o uso de materiais; reduzir custos; agilizar os processos de trabalho e facilitar a execução de trabalho em equipe.

Já os 14 princípios conhecidos por 14 pontos de Deming, nasceu da preocupação por parte de William Edwards Deming, com a obtenção do sucesso das organizações sejam elas industriais, comercial ou de serviços.

Transcritos a seguir de acordo com Mirshawka (1990) os 14 princípios de Deming:

01 – Instituir o aperfeiçoamento de produtos e serviços como objetivo permanente

02 – Adotar a filosofia da qualidade

03 – Avaliar o processo

04 – Acabar com a prática de fazer negócios com base somente no preço

05 – Instituir a melhoria constante

06 – Instituir o treinamento em serviço

07 – Instituir a liderança

08 – Afastar o medo

09 – Eliminar barreiras

10 – Introduzir a comunicação produtiva

11 – Abandonar cotas numéricas

12 – Remover barreiras ao orgulho na execução

13 – Instituir programa de educação e aperfeiçoamento

14 – Empreender ações para realizar a transformação.

Criaram-se também técnicas e ferramentas, que vem auxiliando as empresas na implantação da qualidade, entre estas se destaca o famoso ciclo PDCA: Plan, Do, Check e Action (planejar, fazer, checar e agir), essas quatro dimensões devem estar presentes na definição de programas de qualidade constituindo um ciclo de fases distintas e continuadas; bem como as conhecidas ferramentas básicas da qualidade: Fluxograma, Folha de verificação, Gráfico de Pareto, Diagrama de causa e efeito, Gráfico de tendências, Histograma, Carta de controle e Gráfico de dispersão, auxiliando assim na análise de problemas.

A utilização de medidas como estas, sejam elas programas, técnicas ou ferramentas, implicam no envolvimento e participação de todos os colaboradores na definição e realização do que é e para que produzir com qualidade.

Para isso, é preciso escolher ou equilibrar, dentre as abordagens existentes, aquela que melhor se aplique a cada caso, haja vista que muitas mudanças significativas no âmbito externo e interno da empresa são provocados pela alta competitividade no mercado, e agora mais do que nunca a competitividade tem criado novos horizontes.

Fatores como este, vem exigindo um olhar profundo e mais crítico dos dirigentes de empresas,

onde se faz entender que determinantes para questões como a competitividade estão presentes não apenas em aspectos técnicos mais também funcionais e gerenciais, onde o papel do gestor de pessoas é fundamental para otimização dos recursos humanos.

Na medida em que a competitividade global está exigindo métodos inovadores de gerenciamento, surgem desafios a serem superados entre estes a capacidade de inovar seguida pela busca na descoberta de novos talentos, análise de competências e habilidades e o desenvolvimento do capital intelectual, já que:

Na nova economia, a vitória surgirá a partir de capacidades organizacionais, como rapidez, capacidade de reação, agilidade, capacidade de aprendizado e competência dos funcionários. Empresas bem sucedidas serão aquelas capazes de transformar estratégia em ação rapidamente, de gerenciar processos de maneira inteligente e eficiente, de maximizar o compromisso e a colaboração do funcionário e de criar condições para uma mudança consistente (ULRICH, 2000, p.39).

Neste cenário altamente competitivo algo que vai diferenciar as empresas é a forma como estas utilizam a informação.

Com a globalização dos mercados e as necessidades de adequação das empresas às exigências técnicas e comerciais, aumentou ainda mais a demanda por serviços de informação capazes de responder eficazmente a essas questões.

Assim, muitas mudanças nas empresas, provocadas pela competitividade e qualidade, levam a exigir tomadas de decisões rápidas dos dirigentes, que podem utilizar os serviços de informações como ferramentas estratégicas para estudos e buscas comparativas em planejamento, coordenação e acompanhamento do mercado em relação aos aspectos econômicos, legais e políticos da concorrência global.

Os Serviços de Informações, abrangendo neste contexto as bibliotecas e centros de documentação de empresas, se constituem um foco para determinar modelos de qualidade. Quando um usuário chega à uma biblioteca ou em um destes centros, o resultado desejado será a facilidade de uso da informação. Esse usuário perceberá a qualidade do serviço quando ganhar algo com o resultado do uso e compreenderá o valor do serviço de informação utilizado.

Como fornecedor de valor estratégico, os serviços de informação vem procurando adequar-se as necessidades e exigências do contexto atual.

Sendo assim, a gestão da qualidade tem favorecido o estreito relacionamento entre clientes/serviços de informação, disponibilizando meios que gerem estratégias para o livre desenvolvimento de produtos ou serviços que permaneçam na mente dos clientes.

Uma organização que se propõe a uma gestão voltada para a qualidade reavalia toda sua

história, fazendo com que as atividades desta, possam manter um ambiente onde as pessoas trabalhem em equipe e alcancem um desempenho baseado nas metas e missão da empresa.

Desta forma, ratificamos que em um serviço de informação:

A qualidade é uma definição que compromete e requer esforço de quem pretende adotá-la: o compromisso de sempre atender ao consumidor, da melhor forma possível e o esforço de otimizar todas as ações de processo que, de uma forma ou de outra, contribuem para este fim (PALADINI, 1995, p. 29)

Um sistema de informações pode ser fator decisivo para o estabelecimento de uma estratégia competitiva da empresa, a qual determinará as diretrizes que deverão ser desenvolvidas para alcançar os objetivos planejados. Este sistema deve estar alinhado às necessidades dos clientes e realidade do mercado, tornando-os dependentes de informações externas que possibilitarão aproveitar, por meio de informações internas, os recursos e habilidades da empresa.

Qualquer programa que vise à melhoria da qualidade está diretamente relacionado com a capacidade do gerenciamento estratégico e, portanto, com a capacidade de a direção da empresa estar bem informada e o mais rápido possível, uma vez que a qualidade total é dependente da informação para a sua performance.

Um sistema de informações que contemple não somente as informações necessárias para a administração, mas que possa auxiliar em aspectos fundamentais para o sucesso da empresa representa um suporte que irá proporcionar condições favoráveis para suprir aspectos referentes a qualidade e alcançar maior competitividade no mercado.

### REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. Informação e documentação: citações em documentos e apresentação NBR 10520. Rio de Janeiro: 2002. 7p.

DEMING, W. Edwards. Qualidade: a revolução da administração. Rio de Janeiro: Saraiva, 1990.

MIRSHAWKA, V. A implantação da qualidade e da produtividade pelo método do Dr. Deming. São Paulo: McGraw-Hill, 1990. 395p.

PALADINI, Edson Pacheco. Gestão da qualidade no processo: a qualidade na produção de bens e serviços. São Paulo: Atlas, 1995. 285p.

ROCHA, Eliane; GOMES, Suely H. de A. Gestão da qualidade em unidades de informação. Ciência da Informação, Brasília, v. 22, n.2, p.142-152, maio/ago. 1993.

ULRICH, Dave (org.). Recursos humanos estratégicos. São Paulo: Futura, 2000. 379p. p.35-51.

## **Gestão da Qualidade & Competitividade em serviços de Informação**

Escrito por Keina Cristina Santos Sousa e Silva  
Qua, 02 de Setembro de 2009 00:00

---

Keina Cristina Santos Sousa e Silva

Graduação em Biblioteconomia pela UFPB

Especialização em Gestão de Recursos Humanos pela UERN

Bibliotecária da Universidade Federal Rural do Semi-Árido