

# QUALIDADE EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO E RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

Silvana Beatriz Bueno

## RESUMO

A literatura demonstra que as unidades de informação têm de assumir responsabilidades gerenciais na busca da qualidade e melhoria contínua dos serviços e produtos para satisfação do usuário. Saber identificar os pontos críticos no ciclo de serviços, os problemas e conflitos em uma unidade de informação são hoje desafios impostos aos gestores. Este artigo aborda conceitos básicos para resolução de problemas e tomadas de decisão em unidades de informação. Faz uma reflexão de questões práticas e sociais sobre a qualidade e enfatiza a importância dos indicadores de qualidade na satisfação do usuário.

**PALAVRAS-CHAVE:** Unidades de Informação; Qualidade; Resolução de Problemas; Indicadores de Qualidade.

## 1INTRODUÇÃO

As unidades de informação são consideradas organizações ativas, compostas de gestores, líderes, colaboradores e clientes. Não estão livres de problemas e conflitos típicos de organizações. Para resolução destes problemas geralmente são aplicados programas de melhoria da qualidade. Na resolução dos conflitos, programas de motivação e valorização dos recursos humanos; afinal “manter funcionários competentes e motivados para colaborar com o sucesso da organização tem-se revelado um dos pontos cruciais dessa revolução pela qualidade”. (LONGO; VERGUEIRO, 2003, p. 42).

Propõe-se uma breve revisão da literatura periódica, incluindo relatos de experiências, tendo como objetivo demonstrar o que vários autores descrevem sobre a qualidade em unidades de informação, aspectos convergentes e divergentes, abordando como sub-temas: resolução de problemas, questões práticas e sociais sobre a qualidade e os indicadores de qualidade como elementos estratégicos.

Parte-se do princípio de que a resolução de problemas está intimamente ligada à qualidade e a conseqüente satisfação do cliente - elemento chave - aquele que participa e avalia todo o processo.

## **2 RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS**

Os problemas surgem da necessidade de responder a um desejo, de resolver uma situação ou de enfrentar um desafio. Segundo Silingovschi ([199-], p. 12), “avaliar um problema nem sempre é tarefa fácil. Muitos elementos da qualidade só podem ser avaliados de forma subjetiva”. Uma situação-problema coloca o indivíduo perante uma série de decisões a serem tomadas para alcançar um objetivo escolhido por ele ou proposto por alguém.

Para resolução de problemas, primeiramente se faz uma análise de uma situação problema. A compreensão do problema é o ponto mais importante, é a partir desta compreensão, que se fará o planejamento e execução do mesmo. Ao examinar a solução obtida verificaremos se o problema foi totalmente solucionado. Se foi totalmente solucionado, significa que o problema foi bem compreendido. Ao reconhecermos uma situação-problema é necessário definir o problema, verificar as possíveis causas, selecionar a alternativa adequada e implementá-la. Neste momento, o processo de tomada de decisão fica bem evidente, Possamai e Aguiar (2001, p. 133) afirmam que “a tomada de decisão e seus elementos podem se constituir uma ferramenta de trabalho com amplas possibilidades de aplicação, principalmente aquelas de caráter estrutural”. O acompanhamento dos resultados é necessário para uma avaliação minuciosa, para checar se não houve falhas no processo. (Fig. 1)

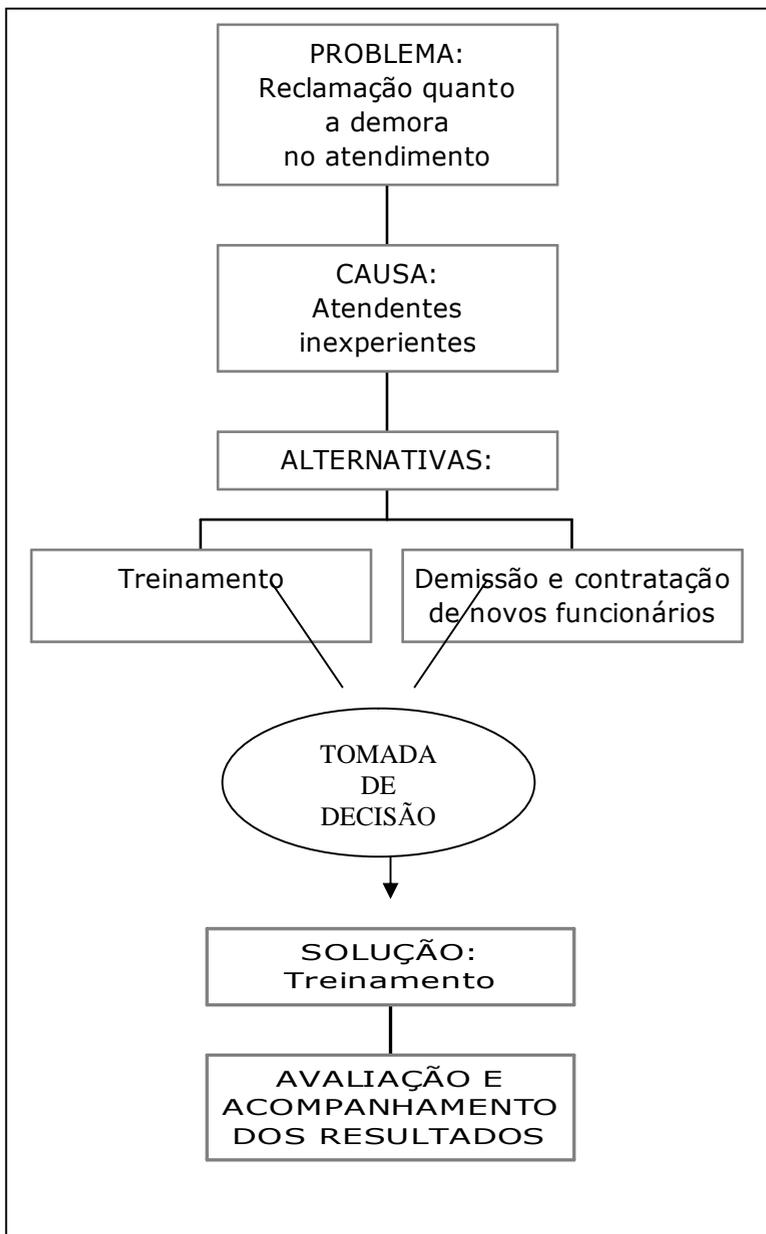


FIGURA 1: Processo de resolução de problemas e tomada de decisão

Podemos afirmar que se não seguirmos uma metodologia de resolução de problemas, perde-se tempo, e corre-se o risco de não achar nenhuma solução. Se isto acontecer, certamente a qualidade estará comprometida, já que, “prestar serviços de qualidade é solucionar problemas, agregando-lhes valor, em benefício de alguém” como afirma Silingovschi ([199-], p. 12).

### 3 QUESTÕES PRÁTICAS E SOCIAIS SOBRE A QUALIDADE EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO

Focando às Unidades de Informação, Tanaka e Tonetto (1996, p. 1 e 2) destacam que “o papel atual da área de documentação e informação, na maioria das organizações, é o de um fornecedor de serviços”. O usuário está à frente de acontecimentos que o colocarão diante de uma situação-problema e, como o setor de serviços é o que mais cresce nestas instituições, fica claro que ele participará no processo de resolução do problema. (GOMES FILHO, 2002, p. 2). É nestas situações que os chamados *momentos da verdade*<sup>1</sup> ficam mais evidentes. O contato direto do usuário com os serviços oferecidos, processos administrativos e técnicos, identificam os pontos críticos no ciclo de serviços. Gomes Filho (2002, p. 1 e 2) afirma:

Uma visão holística aceitável que sugere os principais componentes de um programa de qualidade com boas chances de sucesso deve focar as *atitudes dos funcionários*, as *percepções dos usuários* e o *gerenciamento do processo* através de uma estrutura que permita resolver problemas no *momento da verdade*, que nada mais é, do que o contato pessoal, ou, até mesmo virtual, existente entre funcionários e usuários.

Vergueiro (2000, p. 6) também concorda que a qualidade dever ser medida segundo os julgamentos dos usuários e que estes julgamentos são realizados a todo momento a partir da constatação do usuário sobre o serviço recebido e os custos que ele teve para obtê-lo.

“O novo modelo de estrutura voltada para o cliente defende a idéia que todos os clientes são importantes e que devem ter seus problemas

---

<sup>1</sup> Momento de contato do usuário com o serviço. Neste momento ele faz um julgamento e toma uma decisão que o levará a voltar a usar aquele serviço ou desistir de usá-lo. Existem também, momentos da verdade que não são percebidos pelo usuário, não influenciando na decisão de usar ou não determinado serviço.

resolvidos nos diversos momentos da verdade”.(GOMES FILHO, 2002, p. 10). Para tanto, os profissionais devem procurar saber as reais dificuldades dos seus clientes, através de elementos práticos que indicarão a qualidade dos serviços prestados. Vergueiro (2000, p. 10) afirma:

Não se trata, absolutamente, de admitir que o cliente sempre tem razão, mas de entender que dar mais atenção à forma como ele encara a realidade do serviço de informação pode representar uma grande diferença na qualidade com que os serviços são disponibilizados. Estudos de caso parecem trazer muitos benefícios nesse sentido.

Goulart Silva (2000, p. 7), mostra a realidade das bibliotecas universitárias como organizações dependentes que disputam os escassos recursos e formam “um conceito de qualidade em serviços que retrata o desejo e os interesses dos grupos ou coalizões dominantes”. Codato Silva (2002, p. 11) declara sua insatisfação com a implantação da gestão da qualidade no mundo globalizado, que visa à competitividade, lucratividade, aumento de produtividade e manipulação, aspectos não condizentes com a realidade das unidades de informação, especialmente bibliotecas escolares, públicas ou universitárias.

Aos trabalhadores das bibliotecas serviria para transmitir que é preciso atender com qualidade, conhecer o “cliente”, ser atencioso, educado, onde o cliente tem sempre razão. Essa qualidade sempre foi necessária e é almejada por todos os setores que se comunicam o público. (CODATO SILVA 2002, p. 11).

Expõe que se justifica a gestão da qualidade como política de democratização da informação, em prol dos indivíduos menos favorecidos da sociedade, aqueles que estão “à mercê do sistema educacional brasileiro e conseqüentemente de frequência a biblioteca”.(CODATO SILVA, 2002, p. 12). Dentro desta linha ética, Gomes Filho (2002, p. 12) explica que a qualidade parece estar se incorporando a outras teorias administrativas, e não devemos vê-la como mais um programa, e sim, do ponto de vista filosófico e ético, como parte de todo “componente humano organizacional”. Para tanto, “o chamado *capital humano* precisa possuir poder de *decisão* para resolver os problemas nos diversos *momentos da verdade*”. Por outro lado, Santos, Lima e Abrantes ([199-], p. 5), visam o desempenho competitivo da organização, aplicando ferramentas da administração para melhoria da qualidade dos serviços:

Na aplicação de um processo de melhoria da qualidade dos serviços de informação, torna-se factível o uso das ferramentas da administração, cujos modelos de gerenciamento proporcionam um melhor desempenho competitivo da organização.

Devemos salientar que, a questão da competitividade em organizações que não visam o lucro, como bibliotecas e unidades de informação, está relacionada ao desenvolvimento de estratégias com um diferencial competitivo, que agregarão valor aos produtos e serviços oferecidos, garantindo assim seu espaço em relação a outras instituições. (SILINGOVSKI, [199-], p. 4). Longo e Vergueiro (2003, p. 40) afirmam que a realidade exige das organizações uma visão estratégica dos negócios, dos modelos gerenciais adotados e do capital humano, diferenciais competitivos a longo prazo. A competitividade a que se refere Codato Silva (2002, p. 11) está voltada ao mercado de trabalho capitalista e desumano, ambiente em que as unidades de informação não deveriam estar inseridas, mas que, indiretamente o estão porque os mecanismos políticos desvirtuam o real sentido da democratização da informação. Declara sua preocupação:

Na lógica da qualidade, como componente diferencial e único nas relações de competitividade do mercado, a Biblioteca passaria a ser depositária de bens e serviços, devendo negociar o produto do conhecimento, como um bem de consumo. (CODATO SILVA, 2002, p. 7).

**Outro** aspecto que merece reflexão é que o potencial do fator humano está cada vez mais sendo valorizado pelas instituições, trazendo benefícios evidentes, contribuindo para a qualidade na prestação de serviços e na imagem externa; “o gerenciamento correto dos recursos humanos leva à qualidade”, destaca Tamaka, Tonetto (1996, p. 3). A valorização do ser humano é uma preocupação atual dos profissionais que tem de implantar unidades de informação, como foi o caso da reestruturação da Rede de Bibliotecas UNOESTE, com a criação de mais uma Unidade de Informação nas áreas de Ciências Jurídicas, Administrativas e Contábeis. O objetivo era criar uma “empresa/organização humana”, apta a fornecer produtos de serviços com qualidade, pró-ativa, com visão inovadora e integradora para satisfação dos clientes. (SILINGOVSKI, [199-], p. 4 - 5). Num primeiro momento, foi aplicado um questionário com o propósito de averiguar a satisfação dos usuários no que se refere aos serviços e produtos. A partir da compilação e análise dos dados foi possível sugerir algumas melhorias,

como por exemplo, a implantação de treinamentos aos clientes internos e o atendimento personalizado, tudo isto com base nos princípios da gestão a qualidade. A administração de unidades de informação exige do profissional um ambiente participativo, estimulante e democrático, com administrações “mais centradas nas relações humanas” (VANTI, 1999, p. 333). Mas, será que esta visão humana não está distorcida pela ambição ou interesse dos grupos dominantes como menciona Goulart Silva (2000, p. 7)? Nesta mesma linha de reflexão, Codato Silva (2002, p. 5) admite: “a introdução das novas tecnologias em todos os setores da sociedade implementa novas relações entre produtos, produtores, máquinas e técnicas, mas nem sempre essas mudanças estão a favor dos indivíduos.”

A relação do profissional com a instituição a que está vinculado “é o reflexo da qualidade dos serviços da empresa [...] uma vez que os profissionais colaboradores são os formadores da imagem da empresa, pois estes é que estão em contato diário com o cliente” e reconhecem os diversos momentos da verdade. Sobre a qualidade no atendimento ao cliente, Tamaka, Tonetto (1996, p. 3) propõem alguns princípios que devem ser levados em consideração pelas empresas e profissionais: conhecimento, relacionamento, comprometimento, confiabilidade e postura.

Assim, as organizações estão agora preocupadas em aplicar programas administrativos que contemplem todos os aspectos práticos e sociais, dentre os quais destacam-se o *Programa 5S*<sup>2</sup> que objetiva: “aprimorar o ambiente de trabalho, gerar estímulos para relacionamentos mais humanos e melhorar a qualidade de vida dos funcionários”. (VANTI, 1999, p. 333). Este, talvez seja, o programa que mais se adequa as bibliotecas, já que tem como meta à economia de recursos escassos, problema que as bibliotecas mais sofrem para solucionar, e que está diretamente ligado à satisfação do usuário, sendo uma das medidas de qualidade.

Em síntese, na aplicação de programas de qualidade para melhoria contínua de serviços e produtos dois aspectos devem ser considerados: aspectos internos da organização e aspectos externos. Os aspectos internos envolvem questões éticas no ambiente de trabalho e todo o comprometimento da equipe: dedicação ao trabalho, questões de conduta, convivência harmoniosa, entre outras implicações da sociedade grupal. Longo e Vergueiro (2003, p. 42) destacam que a “Gestão da Qualidade deve

---

<sup>2</sup> Programa 5S: programa de origem japonesa da década e 50, baseado em 5 sentidos que refletem a idéia de mudança comportamental, sendo eles: senso de utilização, senso de ordenação, senso de limpeza, senso de saúde e senso de autodisciplina. (SILVA, 1994, p. 13-16)

ser entendida como uma nova maneira de ver as relações entre as pessoas, onde o benefício comum é superior ao de uma das partes”. Os aspectos externos envolvem a visão do cliente e o reconhecimento das suas necessidades e a importância de sua avaliação perante os serviços prestados. A organização que conseguir manter um equilíbrio entre estes dois aspectos mais facilmente conseguirá garantir a satisfação de seus clientes.

#### **4 INDICADORES DE QUALIDADE**

Atualmente, as bibliotecas devem se preocupar em justificar sua existência e sua importância para as empresas a que estão vinculadas. Como nas empresas, as unidades de informação são muito cobradas em relação à qualidade, tanto pelos mantenedores, quanto, e principalmente, pelos usuários dos serviços. A preocupação pela qualidade sempre foi uma constante, como afirma Vergueiro (1993, p. 14):

Tradicionalmente, essas unidades de informação preocuparam-se com a melhoria da qualidade de seus produtos e serviços, aprimorando a organização física e estrutural do trabalho ou buscando um fluxo organizacional que atendesse os objetivos pretendidos. No entanto, essa iniciativa em direção à qualidade parecia basear-se mais na visão dos profissionais sobre os serviços do que na opinião daqueles para quem os serviços eram disponibilizados.

Uma das dificuldades enfrentadas pelos profissionais sempre foi saber quais eram as reais necessidades de melhoria do ponto de vista dos usuários. Como declara Vergueiro (1993, p. 2), estes profissionais estavam fechados na sua visão, esquecendo de se colocar no lugar dos usuários. Medeiros, Ares e Grego (2000, p. 1) têm como justificativa para esta dificuldade “a carência de instrumentos gerenciais que permitam o levantamento e avaliação do desenvolvimento dos trabalhos e que possibilitem um controle maior da qualidade dos serviços prestados”.

A implantação de programas de qualidade geralmente baseia-se no trabalho em equipe, na comunicação e na gestão descentralizada e participativa. Isto requer um bom conhecimento de técnicas e métodos que identifiquem os momentos da verdade, os obstáculos e as deficiências. Para Vergueiro e Valls (1998, p. 48) a gestão da qualidade requer o “estabelecimento de uma nova cultura organizacional centrada na melhoria contínua de serviços e produtos”. Esta cultura deve estar baseada na “identificação e manutenção de *indicadores de qualidade*, destacando a

variável de *identificação das necessidades dos clientes*” (VERGUEIRO; VALLS, 1998, p. 55).

A satisfação do usuário em relação aos serviços prestados e suas necessidades norteiam os objetivos que levam a identificar os indicadores de qualidade. Considerando a contribuição de Vergueiro e Carvalho (1993, p. 18 a 19) no que se refere aos estudos sobre gestão da qualidade e sua aplicação em unidades de informação, serão destacados, segundo revisão de literatura, os seguintes indicadores de qualidade:

**a) Comunicação:** Este indicador é muito percebido pelo usuário. Refere-se à divulgação de normas, regras, regulamentos, regimentos, divulgação das políticas, comunicação visual, participação nas decisões, visitas orientadas, utilização dos catálogos, satisfação no atendimento de referência. A comunicação transmite a transparência da unidade de informação. É por meio dela que o usuário conhece a estrutura da organização. A falha na comunicação é, muitas vezes, o resultado de uma organização não preocupada com o público a que está servindo. A falta de comunicação é também geradora de conflitos.

**b) Acesso:** Está relacionado à obtenção e localização de material de informação no acervo, itens de infra-estrutura/equipamentos e utilização de serviços diversos (ex. locais específicos para estudo individual, acessos para deficientes físicos, disponibilidade de computadores).

**c) Confiança:** Reflete a segurança e o bom conceito de seus clientes em relação ao atendimento prestado e as necessidades respondidas satisfatoriamente.

**d) Cortesia:** Refere-se à forma de atendimento, delicadeza, amabilidade, paciência no relacionamento com o usuário. Pode ser exemplificada pelo atendimento às questões de referência, a utilização da biblioteca e o bom atendimento.

**e) Efetividade/eficiência:** Está relacionado aos processos na unidade de informação, deve produzir um efeito positivo no usuário. Este indicador aparece em questões relacionadas com políticas, localização e obtenção de materiais no acervo, disponibilidade de funcionários, resposta às questões de referência, utilização da biblioteca, atendimento, infra-estrutura/equipamentos e utilização de serviços diversos. (ex. fácil localização dos materiais nas estantes, disponibilidade de funcionários para atender os clientes externos e à satisfação com as respostas às questões de

referência, aspectos de infra-estrutura, como os equipamentos utilizados, horário de funcionamento da biblioteca).

**f) Qualidade:** [...] “a qualidade em serviços é medida principalmente através da percepção que os clientes têm sobre o serviço recebido” (VERGUEIRO; VALLS, 1998, p. 51), buscando a valorização humana e atender cada usuário como se fosse um único (TANAKA; TONETTO, (1996. p. 2 e 3).

**g) Resposta:** Compreende a solução imediata a uma questão do usuário. Pode ser avaliada pelo tempo, pela variedade, pela presteza do atendente em atender a uma solicitação ou dúvida. É bem cobrada pelo usuário no atendimento de referência.

**h) Tangíveis:** Elementos tangíveis são, basicamente, infra-estrutura/equipamentos e acervo. São medidos pelo usuário de acordo com a utilidade, se estão disponíveis e em boas condições de uso.

**i) Credibilidade:** Um elemento importante na avaliação da credibilidade é a transparência da atuação institucional. A participação nas decisões, o estado de conservação dos materiais, a orientação dos profissionais, o horário de funcionamento das bibliotecas, podem ser fatores para julgamento da credibilidade.

**j) Segurança:** As questões de segurança, do ponto de vista do usuário, refletem a confiança dele nos serviços prestados pela unidade de informação. Pode ser avaliada pela convicção com que os profissionais prestam atendimento.

**k) Extensividade:** Reflete a satisfação nas questões de referência e no acervo disponibilizado quanto à dimensão, alcance e desenvolvimento.

**l) Garantia:** O que assegura ao usuário que o serviço ou produto que ele está utilizando é bom. No atendimento de referência representa o que o profissional afirma como certo ao usuário e o convence.

**m) Satisfação do cliente:** É corresponder ao que deseja o usuário.

**n) Tempo de resposta:** É o tempo que o usuário julga necessário para satisfazer suas necessidades. Pode ser exemplificada pela fácil localização e

a rápida recolocação dos materiais nas estantes, disponibilidade imediata dos materiais e atendimento de referência.

A figura 2 mostra o ciclo de serviços de uma unidade de informação e a visão do usuário no processo de avaliação da qualidade. Ele situa-se no centro porque a sua satisfação é a meta da organização. É ele que avalia e decide o valor que vai atribuir a determinado serviço. As linhas demonstram que o usuário está ligado ao ciclo de serviços e faz parte de todo o processo.

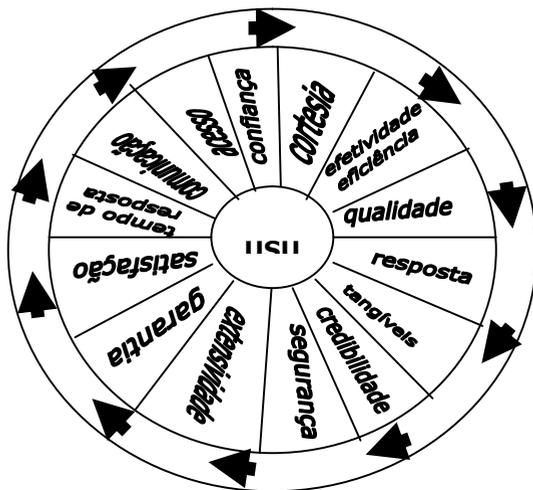


FIGURA 2: Visão do usuário na avaliação da qualidade

#### 4 CONCLUSÃO

Complementando, Judkins (1986 apud BELLUZO E MACEDO 1993, p. 126) destacam que para avaliar a qualidade de um serviço de informação, alguns padrões devem ser observados:

- 1) Controle de qualidade - exatidão, totalidade, relevância e confiança no produto;
- 2) Conveniência – o necessário, valor apropriado, nível, formato e aceitação;
- 3) Exatidão – a informação exatamente transcrita, livre de erros tipográficos, conferida corretamente e copiada claramente;

- 4) Documentação – fontes consultadas, estratégia de busca, limitações e identificação de todos os materiais oferecidos ao usuário [...];
- 5) Tempo de resposta – prazo que o usuário precisa para receber os materiais e avaliação da urgência do pedido;
- 6) Acessibilidade – procedimentos sejam realizados para atender à informação no devido tempo;
- 7) Confidência – pedidos tratados confidencialmente;
- 8) Avaliação – a avaliação do produto tanto pelo bibliotecário, usuário e outro tipo de observadores.

É importante salientar que cada indicador está diretamente ligado a fatores que os usuários julgam ser relevante. Cada momento da verdade e cada situação-problema exigem do profissional um grau de presteza e bom senso para lidar com a situação, corrigir os erros e satisfazer o usuário.

## REFERÊNCIAS

BELLUZO, Regina Célia Baptista; MACEDO, Neusa Dias de. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 22, n. 2, p. 124-132, maio/ago. 1993.

GOMES FILHO, Antonio Costa. Qualidade: momentos da verdade no serviço de atendimento aos usuários. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/main.htm>>. Acesso em 28/03/2004.

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 e Ciência da Informação*, Campinas, v. 1, n. 1, p. 39-59, jul./dez. 2003.

MEDEIROS, Ana Ligia S.; ARES, Amanda Maria López; GREGO, Glória Maria Teixeira. Qualidade e produtividade em bibliotecas: estudo de caso da biblioteca Mario Henrique Simonsen. [S.l.: 2000]. Disponível em: <<http://www.biblioestudantes.cjb.net/>>. Acesso em 28/03/2004.

POSSAMAI, Fabíola; AGUIAR, Victor R. L. A importância da tomada de decisão na administração das organizações: aferição pela metodologia de jogos de empresa. *Revista Univille*, Joinville, v. 6, n.1, p. 132-139, jul. 2001.

SANTOS, Edilene Galdino dos; LIMA, Izabel França de; ABRANTES, Mônica Paiva Santos de. *Gerenciamento da rotina diária em unidades de informação*. [S.l.: 199-]. Disponível em: <<http://www.biblioestudantes.cjb.net/>>. Acesso em 28/03/2004.

SILINGOVSKI, Regina Rita Liberati. *A "gestão da qualidade" na administração e organização da unidade de informação 4 da rede de bibliotecas UNOESTE de Presidente Prudente*. Monografia de especialização apresentada no curso de "Gerência de unidades de informação", da Universidade Estadual de Londrina, Centro de Educação, Comunicação e Artes, Departamento de Ciências da Informação, [199-] Disponível em: <<http://www.biblioestudantes.hpg.ig.com.br/admbiblio.htm>>. Acesso em 10 abr. 2004.

SILVA, Ana Estela Codato. *Gestão da Qualidade em Bibliotecas: aspectos críticos*. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., 2002, Recife. *Apresentação Oral*. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/main.htm>>. Acesso em 28/03/2004.

SILVA, João Martins da. *5S: o ambiente da qualidade*. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1994.

SILVA, Sueli Maria Goulart. *Qualidade nas bibliotecas universitárias: a influência dos objetivos*. *Revista Informação & Sociedade: Estudos*, v.10, n.1, p. 1-9, 2000. Disponível em: <<http://www.informacaoesociedade.ufpb.br>>. Acesso em 28/03/2004.

TANAKA, Nádia Luri; TONETTO, Rejane Maria. *Qualidade total no atendimento ao cliente*. In: ENCONTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO JURÍDICA, 5., 1996, Porto Alegre. Disponível em: <<http://www.biblioestudantes.hpg.ig.com.br/servusu.htm>>. Acesso em 28/03/2004.

VANTI, Nadia. *Ambiente de qualidade em uma biblioteca universitária: aplicação do 5S e de um estilo participativo de administração*. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 28, n.3, p. 331-337, set./dez. 1999.

VERGUEIRO, Waldomiro. *O olhar do cliente como fator de qualidade para a gestão de bibliotecas universitárias: estudos de caso em instituições*

brasileiras. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19. Porto Alegre, 2000. *Anais...*Porto Alegre: Federação Brasileira das Associações de Bibliotecários, 2000. 1 CD-ROM.

VERGUEIRO, Waldomiro; CARVALHO, Telma de. Indicadores de qualidade em bibliotecas universitárias brasileiras: o ponto de vista dos clientes. *Ciência da Informação*, Brasília, v.22, n.1, p.13-21, jan./abr.1993.

VERGUEIRO, Waldomiro; VALLS, Valéria Martin. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma revisão da literatura. *Perspectiva em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 3, n.1 , p. 41-46, jan./jun. 1998.

## QUALITY IN INFORMATION UNITS AND RESOLUTION OF PROBLEMS

### ABSTRACT

The literature demonstrates that the information units have to assume managerial responsibilities in the search of the quality and improvement continues of the services and products for the user's satisfaction. To know to identify the critical points in the cycle of services, the problems and conflicts in the information unit is today challenges imposed the managers. This article approaches basic concepts for resolution of problems and socket of decision in information units. It makes a reflection of practical and social subjects about the quality and it emphasizes the importance of the quality indicators in the user's satisfaction.

**KEYWORDS:** Units of Information. Quality. Resolution of Problems. Indicators of Quality.

### **Silvana Beatriz Bueno**

Bacharel em Biblioteconomia pela UFSC.

Aluna do Curso de Especialização em Gestão de Bibliotecas da UDESC.

Bibliotecária da Escola Desdobrada Municipal João Francisco Garcez.

Prefeitura Municipal de Florianópolis.

E-mail: [silvanabueno@yahoo.com.br](mailto:silvanabueno@yahoo.com.br)