

APLICAÇÃO DE SISTEMAS DA QUALIDADE EM UNIDADES DE INFORMAÇÃO VOLTADAS PARA O PROCESSO INDUSTRIAL

Nelma Camêlo de Araujo, CRB-6/1451*

RESUMO: Propõe a análise do perfil das Unidades de Informação e os seus profissionais, avaliados conforme requisitos da norma série NBR ISO 9000/94 e modelo baseado no PNQ, para melhoria no atendimento ao cliente na indústria.

Palavras-chave: unidade de informação; sistema da qualidade

01. INTRODUÇÃO

Esse trabalho não pretende ser um tratado sobre certificação em Unidades de Informação, a abordagem trata apenas de constatar mudanças significativas no processo de certificação.

Os Sistemas que orientam a certificação de instituições no requisito qualidade seguem padrões e normas internacionais. Mais especificamente as normas série NBR ISO 9000/94 e o Prêmio Nacional da Qualidade

A série NBR ISO 9000/94 no quesito qualidade é dividida em três normas relacionadas, sendo elas:

NBR ISO 9001/94 – Sistemas da qualidade – Modelo para garantia da qualidade em projeto, desenvolvimento, produção, instalação e serviços associados;

NBR ISO 9002/94 – Sistemas da qualidade – Modelo para garantia da qualidade em produção, instalação e serviços associados;

NBR ISO 9003/94 – Sistemas da qualidade – Modelo para garantia em inspeção e ensaios finais.

* Coordenadora de Informação Tecnológica do Sistema FIEMG/MG. Conselheira da 12 Gestão do CFB – 2000 a 2003. Especialista em Gestão de Informação para a Indústria pela Escola de Biblioteconomia da UFMG. E-mail nelmatai@fiemg.com.br

Os critérios do Prêmio Nacional da Qualidade constituem uma estrutura flexível, que se adapta a quaisquer ramos de atividades, possibilitando uma avaliação específica para cada organização, levando em conta seu perfil, estratégias e processos de gestão.

No Brasil, várias empresas já receberam a certificação baseada na série das normas NBR ISO 9000/94, bem como certificação baseada no PNQ.

Dependendo da política da empresa, as Unidades de Informação participam ou não dessa certificação, sendo mais comum a sua participação nos casos de certificação adotada com quesitos baseados no PNQ.

02. A NOVA REVISÃO DA NORMA NBR ISO 9000/2000 O MODELO PNQ/1999 E SUAS CONSEQUÊNCIAS

A norma série ISO 9000/94 não aborda na sua revisão requisitos que contemplem a informação como item relevante, portanto as instituições credenciadoras não têm o comprometimento de buscar evidências objetivas nessa área do conhecimento. Mas a proposta de revisão para o ano 2000, conforme o comitê DRAFT1 de agosto/98 no requisito 6., item 6.3.1, já inclui a informação como parte integrante de um sistema da qualidade.

O PNQ tem o seu modelo estruturado integralmente nos critérios do Malcom Baldrige National Quality Award dos Estados Unidos. Nos Critérios de Excelência de 1999, verificamos no critério 4 – Informação e Análise - os seguintes dizeres: “O Critério 4 pode ser considerado como o Centro de Inteligência ou Cérebro da Organização, para o alinhamento das operações com as diretrizes estratégicas”.

Em face do exposto ficam as questões:

- Teremos profissionais com visão de gestão de informação adequados ao atendimento da severidade desse quesito?
- As instituições que estão certificadas com a revisão atual (Série NBR ISO 9000/94) conseguiram adequar-se com o nível necessário?
- O tratamento adequado da informação, que é um recurso fundamental para gestão da qualidade no atendimento ao cliente, é compreendido no corpo da indústria?

Os profissionais que lidam hoje com informação dentro de uma indústria , têm a formação mínima de um curso de graduação. Porém esse profissional muitas vezes está limitado à Unidade de Informação da instituição, enquanto a informação dentro de uma organização é gerida em todos os setores. É importante que esse profissional tenha uma visão holística da empresa para tratar e buscar a informação que atenda às necessidades dos clientes completamente. Assim, deverá ter um perfil que contemple capacidade de sistematização de processos, visão ampla de operações complexas e habilidade em gerir essa informação para o segmento industrial em que está inserido.

O corpo técnico das instituições certificadoras não apresenta maturidade para acompanhar o tratamento da informação, como sugere a próxima revisão da Norma série NBR ISO 9000/2000, uma vez que são treinamentos com uma visão de processos industriais restritos à análise de dados e registros, que se distanciam infinitamente do conceito amplo de gestão de informação.

Portanto essas instituições certificadoras terão que rever seus talentos humanos e adequá-los à nova realidade demandada. Senão, com certeza, perderão seus clientes, as próprias instituições certificadas.

Por outro lado as instituições certificadas terão que se adequar em um curto espaço de tempo a essa nova realidade, para não perder seu

título; uma vez que muitas instituições hoje têm uma visão cartesiana, que não atende a visão holística pretendida na nova revisão da norma série ISO 9000/2000, mais flexível de acordo com a proposta do PNQ.

03. GESTÃO DA INFORMAÇÃO PARA A INDÚSTRIA

No processo industrial o cliente é sempre o objetivo máximo da produção. Até agora as certificações são conferidas quando a instituição atende aos quesitos de conformidade de seus produtos no atendimento à necessidade demandada pelo cliente, estando a informação entendida pela empresa focada apenas nos documentos gerados para a comprovação ou não de conformidade na certificação para qualidade. A gestão da informação ainda não foi amplamente compreendida. Os profissionais que lidam com essa área são muitas vezes fadados a preparação, guarda e registro de publicações técnicas, pois o corpo técnico da instituição não consegue ter uma visão macro do potencial que esse profissional pode desempenhar no processo de geração, produção e disseminação de informação para o setor industrial em que está inserido.

Uma experiência positiva quanto a adequar essa nova realidade na indústria, parte de uma certificação CENATEC, concedida a Unidades do SENAI. Identifica-se a área de informação integrada aos pilares básicos da Unidade, por segmento industrial, trabalhando seus processos, recursos humanos e produtos focados no atendimento ao cliente. O profissional Bibliotecário é o responsável pela área de informação dentro dessa instituição, administrando e gerindo os procedimentos adequados à necessidade da Unidade.

Essa experiência limita-se a uma instituição específica (UNIDADES DO SENAI), onde adota-se a certificação baseada no PNQ. Para as demais instituições que não são contempladas com essa certificação, a revisão da norma série NBR ISO 9000/2000 atenderá à

demanda da sociedade. Isso se a organização realmente objetivar sua evolução no processo de certificação para a qualidade.

04. CONCLUSÃO

É previsível que os vários segmentos industriais participarão dessa nova mudança, cabe apenas perguntar-se quem será o profissional que irá gerir essa informação? Sabe-se que os profissionais que lidam nas Unidades de Informação são bibliotecários e, que muitas vezes, são desprezados no corpo da organização exatamente por manter um perfil de “guardião do saber”, sem o respeito que lhe faz jus a sua formação acadêmica, que na sua grade curricular traz disciplinas como economia, estatística, administração, informática e outras.

No entanto, outros profissionais com certeza irão despertar para essa área do conhecimento (o que já é uma realidade nos cursos de pós-graduação nas escolas de biblioteconomia). A integração entre bibliotecários e outros profissionais de uma instituição que pretenda obter ou manter sua certificação será fundamental, mas é importante ressaltar que a organização terá que ter uma visão macro sobre o que é GESTÃO DE INFORMAÇÃO, treinando seu corpo técnico no sentido de tratar e utilizar os recursos provenientes dessa ação e, com certeza, o profissional Bibliotecário terá muito a contribuir com essa evolução.

ABSTRACT: It considers the information centers and its professionals profile analysis, evaluated as requisited on the norm NBR (Brazilian Registered Norm) ISO 9000 / 94 and on the model based on the PNQ (National Prize for Quality), to the improvement in the attendance to the customer in the industry.

05. BIBLIOGRAFIA

01. ABNT. **NBR ISO 9001**; sistemas da qualidade – modelo para garantia da qualidade em projeto, desenvolvimento, produção, instalação e Serviços associados. Rio de Janeiro, 1994. 11p

02. BARBALHO, Célia Regina Simonetti. Gestão pela qualidade: referencial teórico. R. **Ciência da Informação**, v.8, n.3, set/dez., 1996.
03. FUNDAÇÃO PARA O PRÊMIO NACIONAL DA QUALIDADE.
Crítérios de Excelência 1999; o estado da arte da gestão para a excelência do Desempenho. São Paulo, 1999. 63p
04. MOURA, Luciano Raizer. Qualidade no desempenho das unidades de informação. In: SEMINÁRIO SOBRE AUTOMAÇÃO EM BIBLIOTECAS E CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO, 6, 1997, Águas de Lindóia. **Anais...** Águas de Lindóia: UNIVAP, 1997. p. 12-14
05. MULLER, Mary Stela. Qualidade na biblioteca: uma metodologia de análise. In: SEMINÁRIO SOBRE AUTOMAÇÃO EM BIBLIOTECAS E CENTROS DE DOCUMENTAÇÃO, 6, 1997, Águas de Lindóia. **Anais...** Águas de Lindóia: UNIVAP, 1997. p. 234-246
06. SENAI.DN. **Centro Nacional de Tecnologia**; sistema de avaliação categoria Prata. Brasília, 1999. 197p