

FERRAMENTAS PARA QUALIDADE: APLICAÇÕES NA SEÇÃO DE PROCESSOS TÉCNICOS DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNICAMP.

Márcia Regina Sevillano Marcondes (expositor); Maria Lúcia Nery Dutra de Castro; Miriam Cristina Alves. Biblioteca Central/UNICAMP.

Resumo:

A Seção de Processos Técnicos, da Biblioteca Central, realiza serviços de catalogação e classificação dos materiais bibliográficos do Sistema de Bibliotecas da UNICAMP. Esses serviços são realizados à nível de trabalho cooperativo, pois participa da Rede Nacional de Catalogação Cooperativa BIBLIODATA/CALCO. Trabalha também com diretrizes que possibilitam a catalogação automatizada. Os dados catalográficos da coleção de monografias (livros e teses), constituem o catálogo “on line” de acesso ao público: a BASE ACERVUS. Outro produto gerado com os dados catalográficos, é o UNIBIBLI(CD que reúne o acervo das tres Universidades Paulistas: USP, UNESP, UNICAMP). Além da implantação e do impacto das novas tecnologias, a Seção preocupa-se com a qualidade dos produtos e serviços oferecidos aos usuários (clientes), que a cada dia são mais independentes, mas necessitam de serviços com qualidade. Para a realização deste trabalho, foram aplicadas algumas ferramentas para qualidade: “*Brainstorming*” estruturado; *Diagrama de Causa-Efeito/Diagrama de Ishikawa* e *Gráfico de Pareto*. A aplicação do “*Brainstorming*” com o grupo de participantes selecionados (11 bibliotecários, 2 chefes de Seção, 1 auxiliar administrativo, 1 estagiária de Análise de Sistemas e 1 aluno do curso de Estatística) permitiu identificar e planejar, as não-conformidades que estão interferindo na Seção para a melhoria do trabalho. O “*Brainstorming*” estruturado, ajudou o grupo a expor um grande número de idéias num menor intervalo de tempo com resultados de grande importância para a Seção. A seguir, o *Diagrama de Causa-Efeito/Diagrama de Ishikawa*, organizou essas idéias. O *Gráfico de Pareto* permitiu a visualização das principais causas, sendo que o entrave de maior relevo identificado foi: a falta de comunicação. Efetuou-se o planejamento (Ciclo de Shewhart ou Ciclo PDCA) deste principal entrave e sentiu-se que todos os itens que foram apontados são importantes e realmente retratam a realidade de forma objetiva. Identificou-se também, a necessidade de aplicar o Ciclo PDCA em cada um dos entraves visualizados, junto aos profissionais envolvidos na rotina de trabalho. Espera-se, a partir de iniciativas superiores, a viabilidade das medidas diagnosticadas para que ocorra uma maior dinâmica de grupo, levando à uma administração participativa. Sugere-se também que as demais Bibliotecas do Sistema desenvolvam um programa de qualidade, para a melhoria dos seus serviços, e satisfação dos seus usuários.

Palavras-chave: Qualidade total. Processos técnicos - Qualidade. Biblioteca Central - UNICAMP. Satisfação ds usuários