

Conceição Medeiros

Gestão da qualidade na Biblioteca Monteiro Lobato de Guarulhos

Projeto apresentado como requisito parcial para a
obtenção do título XXXXX do curso XXXXX da
Universidade de São Paulo, *campus* Butantã.

2012

O Sistema

O Sistema Municipal de Bibliotecas de Guarulhos possui 11 bibliotecas e 1 espaço troca livros. Atende anualmente a 350 mil usuários por ano com um acervo de 173 mil exemplares.

A Biblioteca

O local de aplicação deste projeto, a Biblioteca central Monteiro Lobato, situada no centro da cidade de Guarulhos e fundada em 10 de novembro de 1940, possui um acervo de 57.000 exemplares. O acervo é composto por periódicos (26 títulos de revistas e 4 de jornais), livros (inclusive em Braille) e áudio-livros.

A área física de 1.590 m² divide-se em: Laboratório de Conservação e Restauro, Espaço Braille, Recepção (pisos inferior e superior), Administração e chefias, Almoxarifado, Técnico, Ação Cultural, Acervo técnico, Hemeroteca, Pesquisa, Telecentro, Espaço do Escritor, Gibiteca, estacionamento, Espaço de recreação, cozinha, banheiros, Guarda-volumes, Salão de Exposição e Anfiteatro.

Os recursos humanos compreendem bibliotecários, auxiliares de biblioteca, agentes administrativos, recepcionistas, agentes culturais, encadernador e auxiliares operacionais, totalizando 40 servidores.

O cenário

A aquisição do material bibliográfico que compõe o acervo depende, em grande parte, de doações e projetos governamentais.

Como não há uma cultura de gestão da qualidade na estrutura organizacional, a aplicação do programa precisa ser antecedida por um treinamento mais eficaz e duradouro.

Objetivo

O modelo de Gestão da Qualidade tem como objetivo primordial a sobrevivência das organizações a partir da satisfação total dos usuários, através da prestação de bens e serviços que atendam às suas necessidades, e de preferência, que excedam as expectativas. Satisfação total implica em ser atendido com garantia de qualidade total (cf. LONGO; VERGUEIRO, 2003).

A excelência só pode ser atingida com a capacitação de todos os funcionários da Biblioteca. A aplicação dos 5S visam alcançar:

- Eliminação de desperdício;
- Melhoria das condições de trabalho;
- Otimização do espaço;
- Redução de desperdícios de materiais e tempo;
- Redução de custos;
- Aumento de produtividade;
- Criação de um ambiente de trabalho agradável;
- Mudança de comportamentos e hábitos;
- Melhoria nas relações humanas;
- Incentivo à criatividade;
- Desenvolvimento do espírito de equipe;
- Desenvolvimento da autodisciplina;
- Melhoria de layout, fluxo e padronização dos processos;
- Gestão do serviço de forma flexível;
- Criação de procedimentos internos;
- Aumento da confiabilidade dos dados;

- Administração participativa;
- Descentralização do conhecimento.

Justificativa

O uso das ferramentas da qualidade tem por finalidade a melhoria de determinado processo, serviço ou produto. Os 5S é uma das opções para atingir a qualidade no trabalho.

É necessário aplicá-lo, pois existe dificuldades em relação aos processos e serviços:

- dificuldade para encontrar materiais físicos ou virtuais;
- desperdício de espaço, tempo e trabalho;
- falta de padronização nos processos,
- falta de motivação da equipe e conflitos em execuções.

Por isso, e também devido ao acúmulo de documentos e crescentes demandas, é preciso aplicar programas para melhoria qualitativa da gestão.

Os 5S (cinco sentidos) é uma metodologia aplicada sobre as práticas cotidianas, que possibilitará desde serviços manuais simples organizados até qualidade na autodisciplina da equipe.

Os objetivos dos 5S estão ligados não só a qualidade dos produtos ou serviços prestados, mas também com a qualidade de vida da equipe de colaboradores.

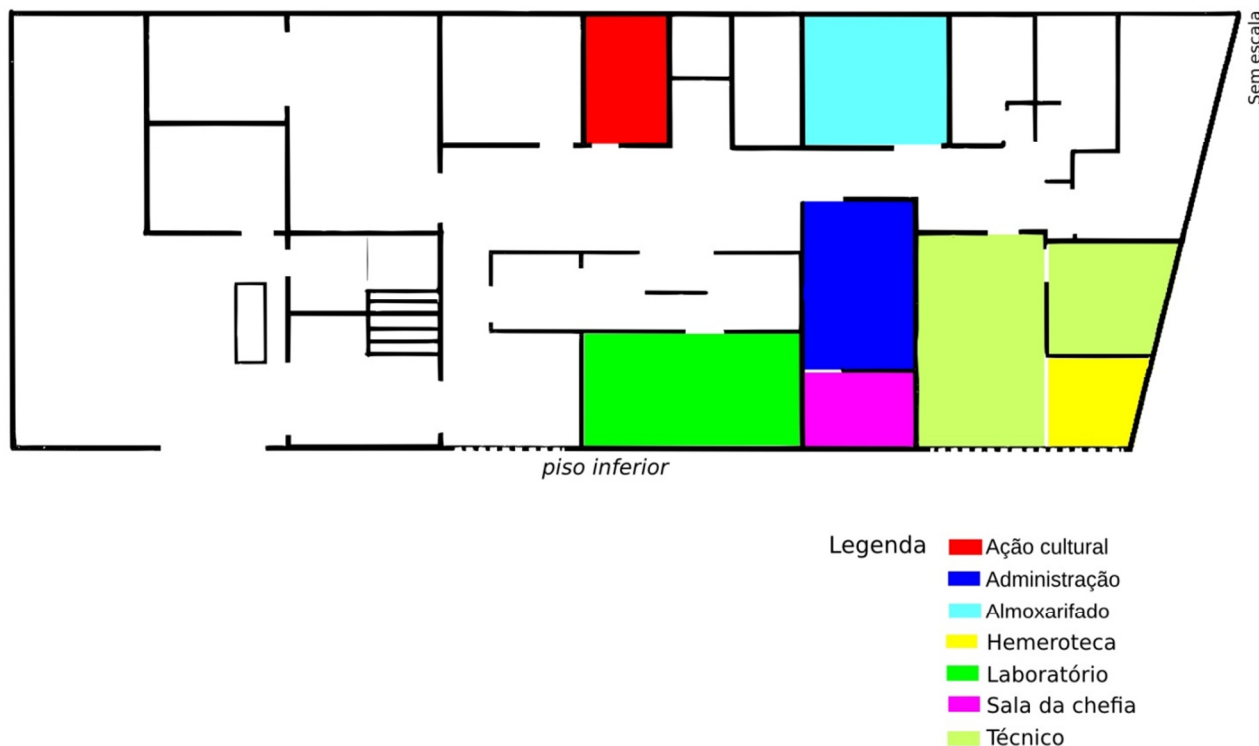
É uma prática propagada no Japão que ensina bons hábitos, eliminação de desperdícios e perdas. É capaz de modificar o humor, harmonizar o ambiente de trabalho e a maneira da condução das atividades de todos.

Essa prática teve início logo após a Segunda Guerra Mundial para combater as sujeiras das fábricas e foi ensinada como princípio educacional para a formação de indivíduos. O 5S é composto de cinco conceitos simples que, em japonês, começam com a letra “s”: *Seiri* (Senso de Utilização), *Seiton* (Senso de Organização), *Seiso* (Senso de Limpeza), *Seiketsu* (Senso de Asseio), *Shitsuke* (disciplina e autodisciplina). A metodologia possibilita desenvolver um planejamento sistemático de classificação, ordem, limpeza, permitindo assim de imediato maior produtividade, segurança, clima organizacional e motivação dos funcionários, com consequente melhoria da competitividade organizacional.

Denominação		Conceito	Objetivo particular
Português	Japonês		
Classificação	<i>Seiri</i>	Separar os desnecessários	Eliminar do espaço de trabalho o que seja inútil
Ordem	<i>Seiton</i>	Situar os necessários	Organizar o espaço de trabalho de forma eficaz
Limpeza	<i>Seisō</i>	Suprimir os supérfluos	Melhorar o nível de limpeza
Normalização	<i>Seiketsu</i>	Sinalizar anomalias	Prevenir o aparecimento de supérfluos e a desordem
Manutenção	<i>Shitsuke</i>	Seguir melhorando	Incentivar esforços de aprimoramento

UGBs

(Unidades Gerenciais Básicas)



UGB Ação Cultural

Agendamentos dos espaços

Salão de Exposição

Se for apresentação de obra audiovisual, encaminhar munícipe para Seção Administrativa de Artes Visuais (Praça Cícero Miranda, s/nº, Vila Galvão, Guarulhos)

Se for lançamento de livro, agendar dia, horário, local e outros detalhes com equipe da Ação Cultural.

Anfiteatro Pedro Dias Gonçalves

Pedir para munícipe elaborar e entregar ofício na Secretaria de Cultura (Av. Monteiro Lobato, 734, Macedo), especificando o que é o grupo e/ou evento, data e horário, nome completo do responsável pelo evento, telefone para contato e material necessário.

Agenda cultural

- Definir atividades nas bibliotecas
- Reunir texto e imagens, padronizar o arquivo e encaminhar para Comunicação e blog
- Conferir prova digital da agenda
- Cadastrar eventos em redes sociais e agenda eletrônica
- Receber, conferir e distribuir agenda para bibliotecas

Programa Oficinas culturais

- Divulgar abertura de inscrições
- Receber ficha de inscrição
- Inscrever
- Agendar espaço e montar equipamentos
- Elaborar, arquivar e encaminhar lista de presença
- Acompanhar e avaliar atividades
- Fotografar

Oficinas culturais das bibliotecas

- Divulgar abertura de inscrições
- Inscrever
- Agendar transporte, espaço e equipamentos
- Preparar espaço e material para evento
- Elaborar lista de presença
- Acompanhar e avaliar atividades
- Divulgar produtos das oficinas
- Fotografar e/ou filmar
- Divulgar

Banco de imagens

- Seleção e edição básica de fotografias
- Dar nome adequado à pastas de fotos de acordo com procedimento
- Escanear artigos veiculados na imprensa

Banco de dados

- Inserir dados (nome, e-mail etc.) dos participantes das atividades
- Tabular e gerar relatórios dos dados estatísticos
- Receber e arquivar projetos

UGB Administração

Expediente em geral

- Memorando
- Ocorrência de ponto
- Controle de férias
- Previsão de horas extras
- Guias de remessa
- Planilhas de atestado
- Folhas de frequência
- Controle de livros e periódicos (nota fiscal)
- Controle de patrimônio

- Pesquisa de preços
- Solicitação de materiais
- Planilha de viaturas
- Gestão de documentos
- Controlar e operar fotocopadora

UGB Almoxarifado

- Controle de entrada e saída de material
- Melhorar o aproveitamento do espaço
- Manter o nível de estoque
- Inventariar
- Simplificar o trabalho de limpeza
- Manter boa visualização para facilitar localização

UGB Hemeroteca

- Selecionar os materiais por título e data
- Inserir no acervo números faltantes, caso estejam entre as doações
- Carimbar e colocar segurança nos materiais
- Enviar materiais para a pesquisa
- Equilibrar o crescimento do acervo
- Organizar exposições temáticas

UGB Laboratório de Conservação e restauro

- Conservação
- Restauração
- Encadernação
- Higienização

UGB Sala Chefia

- Manter documentos de uso corrente
- Guardar material e equipamento administrativo (ex., chaves, máquina fotográfica)

Recursos humanos

- Controle de frequência dos funcionários
-

UGB Processamento Técnico

Desenvolvimento de coleções

- Controlar o processo relativo à compra de material bibliográfico

- Elaborar proposta orçamentária
- Equilibrar o crescimento do acervo
- Identificar os elementos para a formação da coleção
- Determinar critérios para a duplicação de títulos
- Estabelecer prioridades de aquisição de material
- Traçar diretrizes para descarte de material
- Selecionar livros para Encadernação e Restauro
- Inventariar acervo

Seleção geral

- Listar
- Receber
- Conferir
- Distribuir

Catálogo e classificação

- Receber
- Triar
- Tombar
- Catalogar
- Classificar
- Preparar fisicamente o livro

Cobrança

- Checar e cobrar atrasos
- Descartar livros não devolvidos

Descartes

- Descartar todos os materiais não devolvidos que estiverem com mais de 300 dias de atraso.

Planejamento

Com o intuito de viabilizar a implantação do processo de gestão é preciso:

1. Definir local dos encontros;
2. Definir membros da comissão;
3. Compor material impresso explicando a parte teórica (slides);
4. Separar material para reunião com a comissão (data show, microfone, material para distribuição de conteúdo e livro ata para registro da reunião)
5. Definir a lista de nomes (Turma A e B);
6. Definir espaço reservado para o descarte de equipamentos e documentos;
7. Estratégia de Marketing: fotos e material para divulgação interna (motivar os participantes e registrar todo o processo);
8. Separar material (p. ex., café, copos, canetas, mascaras, luvas, material de limpeza);
9. Divulgar as informações sobre a reunião (pauta, local e lista dos participantes).



PROCEDIMENTO DE PLANEJAMENTO

PLA ____/2012

Gerência Conceição

UGB BML

Política Aplicação do 5S na Biblioteca Municipal Monteiro Lobato



Objetivo Aplicação das etapas do Programa 5S promovendo: eliminação de desperdício, melhoria das condições de trabalho, otimização do espaço, redução de desperdícios de materiais e tempo, redução de custos, aumento de produtividade, criação de um ambiente de trabalho agradável, mudança de comportamentos e hábitos, melhoria nas relações humanas, incentivo à criatividade, desenvolvimento do espírito de equipe, desenvolvimento da autodisciplina, melhoria de layout, fluxo e padronização dos processos, gestão do serviço de forma flexível, criação de procedimentos internos, aumento da confiabilidade dos dados, administração participativa, descentralização do conhecimento.

Meta Implantação dos 5S na Biblioteca Municipal “Monteiro Lobato” até 31 ago. 2012

Ação	Métodos	Executor	Evidência objetiva
1	Apresentação do projeto para a comissão Treinamento e sensibilização da equipe	Conceição e Juan	Lista de presença
			Relatório
			Fotos
2	Fotografar os problemas e/ou detalhes	Miriam	Fotos
3	Definir Padronização (etiquetas, marcadores etc.)	Comissão	Manual de procedimentos
		Chefes de equipe	
4	Definir layout das UGBs	Gerência	Folha de verificação
		Comissão	
		Chefes de equipe	
5	Elaborar folha de verificação	Comissão	Folha de verificação
			Relatório
6	Apresentar o projeto 5S	Todos	Lista de presença
			Relatório
			Fotos
7	Ginástica Laboral	Todos	Fotos do antes/depois
	Realizar o dia da Bermuda com aplicação dos sensores de Padronização, Arrumação, Organização e Limpeza		
8	Avaliar a Aplicação	Comissão	Checklist
9	Aplicar Ações Corretivas	Comissão	Checklist
10	Definir/ Convocar gerente e auditores da técnica	Gerência	Convocação

11	Implantar limpeza dos 3 minutos	Todos	Registro do Auditor
----	---------------------------------	-------	---------------------

Data *Workshop*:

Equipe: Funcionários da Biblioteca Municipal Monteiro Lobato

Comissão

Comissão

Representante das chefias de equipe

Auditor

Aprovação

Conceição Medeiros (Gerência)

Bibliografia

ANDRIANI, C. S. *Quality quadrinhos*: programa de educação e desenvolvimento pessoal. São Paulo: COMMIT, 2000. 128 p.

ANDRIANI, C. S. *Sistema de gestão*: conceitos e linguagem para diretores, gerentes e chefias. Campinas: FDA, 2001. 162 p.

ARAÚJO, A. P. U. et al. *Projeto para Implantação do Programa IFSC 5S*. Disponível em <www.ifsc.usp.br/ifsc5s/docs/projeto_programa_IFSC_5S.pdf>. Acesso em 28 abr. 2012.

CRESTANA, M. F. et al. *Adequação e Modernização Gerencial de uma Biblioteca Universitária Médica, pelo Programa 5S*. Disponível em <www.fm.usp.br/gdc/docs/biblioteca_26_ADEQUACAOsnbumaria.pdf>. Acesso em 29 abr. 2012.

LONGO, R. M. J.; VERGUEIRO, W. Gestão da qualidade em serviços de informação no setor público: características e dificuldades para sua implantação. *Rev. Dig. Bibliotecon. Ci. Inf.*, Campinas, v.1., n.1, p. 39-59, 2003.