



**Centro Universitário de Brasília
Instituto CEUB de Pesquisa e Desenvolvimento - ICPD**

GABRIELA FERRAZ DOS SANTOS MANKE

**APLICAÇÃO DA NORMA ISO 9001 AO PROCESSO DE CAPTAÇÃO,
PROCESSAMENTO E DEPÓSITO DE DOCUMENTOS NA
BIBLIOTECA DIGITAL JURÍDICA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE
JUSTIÇA: ESTUDO DE CASO**

Brasília
2010

GABRIELA FERRAZ DOS SANTOS MANKE

**APLICAÇÃO DA NORMA ISO 9001 AO PROCESSO DE CAPTAÇÃO,
PROCESSAMENTO E DEPÓSITO DE DOCUMENTOS NA
BIBLIOTECA DIGITAL JURÍDICA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE
JUSTIÇA: ESTUDO DE CASO**

Trabalho apresentado ao Centro Universitário de Brasília (UniCEUB/ICPD) como pré-requisito para obtenção de Certificado de Conclusão de Curso de Pós-graduação *Lato Sensu* em Gestão e Administração Pública.

Orientador: Prof. Dr. Gilson Ciarallo

Brasília
2010

GABRIELA FERRAZ DOS SANTOS MANKE

**APLICAÇÃO DA NORMA ISO 9001 AO PROCESSO DE CAPTAÇÃO,
PROCESSAMENTO E DEPÓSITO DE DOCUMENTOS NA
BIBLIOTECA DIGITAL JURÍDICA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE
JUSTIÇA: ESTUDO DE CASO**

Trabalho apresentado ao Centro
Universitário de Brasília (UnICEUB/ICPD)
como pré-requisito para a obtenção de
Certificado de Conclusão de Curso de
Pós-graduação *Lato Sensu* em Gestão e
Administração Pública.

Orientador: Prof. Dr. Gilson Ciarallo

Brasília, ____ de _____ de 2010.

Banca Examinadora

Prof. MSc. José Eduardo Fernandes

Prof. Leonardo Humberto Soares

Ao meu marido Elder, pelo amor, incentivo e dedicação de sempre e ao meu filho Pedro que, ainda dentro do meu ventre, participou das aulas e da elaboração desta monografia.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus que me deu mais uma oportunidade de ser uma pessoa melhor.

Aos meus queridos pais, pelo exemplo de vida e por tudo o que fizeram e ainda fazem por mim.

Ao Superior Tribunal de Justiça, por saber valorizar seus servidores e ter me dado esta excelente oportunidade de capacitação.

“Excelência é uma habilidade conquistada através de treinamento e prática. Nós somos aquilo que fazemos repetidamente. Excelência, então, não é um ato, mas um hábito.”

Aristóteles / 384-322 a.C.

RESUMO

O objetivo deste trabalho foi verificar a possibilidade de aplicação das diretrizes estabelecidas pela NBR ISO 9001 ao processo de captação, processamento e depósito de documentos na Biblioteca Digital Jurídica (BDJur) do Superior Tribunal de Justiça. Para alcançar esse objetivo, procedeu-se à busca de informações baseada na pesquisa documental em documentos impressos e digitais relativos à BDJur e também na pesquisa bibliográfica, tratando-se de uma pesquisa social do tipo exploratória e descritiva. Aliado a isso, utilizou-se a técnica da observação não-estruturada, qual seja, a observação participante. Foram apresentados conceitos que esclarecem primeiramente sobre a Teoria da Qualidade para que se possa compreender a aplicação das normas ISO numa empresa e seus benefícios. Foram abordados também o conceito de Bibliotecas Digitais e sua importância no mundo globalizado, o qual demanda o acesso à informação em tempo real; e a Biblioteca Digital Jurídica do Superior Tribunal de Justiça (BDJur), com sua proposta de disponibilizar acesso livre à informação, com textos na íntegra. Concluiu-se que é perfeitamente possível a implantação das diretrizes traçadas pela ISO 9001 ao processo de captação, processamento e depósito de documentos na Biblioteca Digital Jurídica, pois esta norma é muito flexível na aplicação a qualquer processo de trabalho e tipo de empresa. Entretanto, sua implantação não é tão fácil e requer o comprometimento de todos da organização.

Palavras-chave: Organização Internacional de Normalização (ISO). Biblioteca digital. Acesso à informação. Superior Tribunal de Justiça (STJ) (Brasil)

ABSTRACT

This work seeks to verify the possibility of applying the guidelines established by ISO 9001 in the process of capturing, processing and filing documents of the Brazilian Superior Court of Justice's Digital Law Library (BDJur). To achieve this, it was realized by searching information relied on a documentary research in printed and in digital documents, and also in literature, since it is a social research, exploratory and descriptive. Aligned to this, the technique was based on non-structured observation, namely participant observation. The presented concepts elucidate firstly about the Theory of Quality to subsidize the understanding of the application of ISO standards in a company and its benefits. The concept of Digital Libraries and its importance in the globalized world had been boarded also, this world which demands the access to the information on real time; and the Digital Law Library (BDJur) proposes to provide free access to the information in full texts. It was concluded that the implantation of the direction lines traced for ISO 9001 to the process of capturing, processing and filing documents of the Digital Law Library is perfectly possible, therefore, is very flexible in the application to any process of work and type of company. However, its implementation is not easy and requires commitment from everyone in the organization.

Key words: International Organization for Standardization (ISO). Digital library. Access to information. Superior Court of Justice (STJ) (Brazil)

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	09
1 GESTÃO DA QUALIDADE E SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	13
1.1 A Gestão da Qualidade	13
1.1.1 <i>Princípios de Gestão da Qualidade</i>	14
1.2 O Sistema de Gestão da Qualidade	15
2 A IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE COM BASE NA NBR ISO 9001	17
2.1 A NBR ISO 9001	17
2.1.1 <i>Histórico</i>	17
2.1.2 <i>A ISO no Brasil e no Mundo</i>	18
2.1.3 <i>Aplicação e Abordagem por Processos</i>	19
2.2 Características e Requisitos da ISO 9001:2008	21
2.3 Implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade	25
2.4 Benefícios da Implantação da ISO 9001:2008	25
2.5 Excelência em Qualidade	28
3 BIBLIOTECAS DIGITAIS	30
3.1 História Recente	31
3.2 O que é uma Biblioteca Digital?	32
3.3 Porque Bibliotecas Digitais?	34
3.4 Problemas e Desafios	39
3.4.1 <i>Arquitetura para Bibliotecas Digitais</i>	39
3.4.2 <i>Metadados</i>	39
3.4.3 <i>Interoperabilidade</i>	40
3.4.4 <i>Descoberta de Recursos</i>	41
3.4.5 <i>Preservação</i>	42
3.4.6 <i>Gestão de Direitos Autorais</i>	44
3.5 Desenvolvimento da Biblioteca Digital no Brasil e no Mundo	45
4 A BIBLIOTECA DIGITAL DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA – BDJur	48
4.1 Histórico e Gestão	48
4.2 Estrutura	49
4.3 Tipos de Conteúdo	52
5 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	55
CONCLUSÃO	58
REFERÊNCIAS	60
APÊNDICE A – Fluxograma do Processo de Captação, Processamento e Depósito de Documentos na BDJur	62
ANEXO A Etapas para Implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)	63

INTRODUÇÃO

A Gestão da Qualidade vem sendo adotada pelas organizações como um caminho para se atingir a excelência em todos os seus aspectos. Tendo como base as necessidades de seus clientes, fundamentada na identificação de requisitos de qualidade do produto ou serviço, no estabelecimento de um planejamento para que este padrão seja atingido e na constante busca pela melhoria de seus processos, visando à satisfação de seus clientes e à eficácia da organização.

A norma ISO 9001, consagrada mundialmente como um padrão para a implantação de Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ), é ferramenta fundamental utilizada pelas organizações brasileiras com o propósito de obter a tão almejada certificação de seus processos.

O Superior Tribunal de Justiça (STJ) é uma dessas organizações de vanguarda e que concentra esforços na otimização dos seus processos de trabalho. Criado pela Constituição Federal de 1988 com a finalidade de preservar a uniformidade da interpretação das leis federais em todo território brasileiro, o Tribunal, com o objetivo de alcançar sua missão institucional, adotou uma filosofia de Gerenciamento para a Qualidade, que visa direcionar suas ações para a melhoria contínua dos serviços prestados aos cidadãos, proporcionando uma justiça acessível, rápida e efetiva.

O STJ já possuiu quatro processos certificados pela ISO 9001, mas como é necessário renovar a certificação periodicamente, hoje, apenas um processo continua certificado, o da Coordenadoria de Relacionamento da Secretaria de Tecnologia da Informação (Escopo: Recebimento, Processamento e Solução de Solicitações de Suporte em Tecnologia da Informação).

Para um Tribunal da magnitude do STJ e com estrutura que oferece o suporte necessário a quem se disponha a adequar seus processos de trabalho às diretrizes da ISO 9001, somente uma unidade com certificação ainda é pouco.

Bem antes de se falar em processo digital, a Seção de Biblioteca Digital (SEBID), Seção integrante da Biblioteca do STJ, criou em 2004 a Biblioteca Digital Jurídica do Superior Tribunal de Justiça (BDJur/STJ), uma iniciativa de livre acesso à informação que faz parte do Consórcio BDJur, uma rede de bibliotecas digitais formada pelo Poder Judiciário e órgãos essenciais e auxiliares da Justiça. Sua missão é prover o acesso gratuito à informação jurídica de interesse da sociedade, em formato digital e conteúdo integral.

Com o convívio no dia a dia da SEBID, observou-se que a falta de atualização na padronização dos processos de trabalho e, em especial, do processo mais importante que é o de captação, processamento e depósito de documentos na BDJur, está gerando muitas dúvidas e conflitos entre os servidores quanto ao procedimento correto a se fazer.

Uma possível solução para esse problema é a implantação do sistema de gestão da qualidade ISO 9001 ao processo de trabalho em questão, para que este seja padronizado e haja a obrigatoriedade de que ele seja revisto anualmente e esteja sempre atualizado.

Assim, visando adequar os serviços prestados pela BDJur à filosofia de Gerenciamento para a Qualidade adotada pelo STJ, pretende-se, com este trabalho, verificar a possibilidade de adoção das diretrizes estabelecidas pela ISO 9001 ao processo de captação, processamento e depósito de documentos na BDJur do STJ.

Os objetivos específicos do presente trabalho são: conceituar Gestão da Qualidade, Sistema de Gestão da Qualidade e a ISO, e indicar suas diretrizes; e conceituar Biblioteca Digital, apresentar a Biblioteca Digital Jurídica do STJ (BDJur) e suas atribuições.

Para alcançar esses objetivos, procedeu-se à busca de informações baseada na pesquisa documental em documentos impressos e digitais relativos à Biblioteca Digital do STJ e também na pesquisa bibliográfica, desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Trata-se de uma pesquisa social do tipo exploratória e descritiva, pois o tema escolhido foi pouco explorado por outros pesquisadores, procurando também proporcionar uma nova visão do problema. Aliado a isso, utilizou-se a técnica da observação não-estruturada, qual seja, a observação participante, na qual a pesquisadora estava integrada à situação, com uma participação direta e pessoal (GIL, 1999).

O estudo de caso em questão visa descrever a situação do contexto em que está sendo feita a investigação e tentar explicar as variáveis causais do fenômeno abrangido na situação.

Espera-se demonstrar com este estudo a importância da adoção das diretrizes estabelecidas pela ISO 9001, pretendendo-se alcançar a padronização dos processos de trabalho, a minimização do retrabalho, a criação de momentos de inspeção, a redução do número de não-conformidades, a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados e, conseqüentemente a satisfação dos usuários da Biblioteca Digital Jurídica do STJ.

O presente trabalho foi estruturado em 5 capítulos. No primeiro capítulo, foram apresentados os conceitos de Gestão da Qualidade e de Sistema de Gestão

da Qualidade e identificada a importância da adoção desta filosofia pelas organizações que querem oferecer produtos/serviços de qualidade aos seus clientes; no segundo capítulo mostra-se como implantar um Sistema de Gestão da Qualidade com base na NBR ISO 9001, seus conceitos, processos e benefícios; no terceiro capítulo, apresenta-se o que é uma Biblioteca Digital e suas funcionalidades no mundo moderno; no quarto capítulo foi apresentado como estudo de caso a Biblioteca Digital Jurídica do Superior Tribunal de Justiça, uma das maiores iniciativas e referência na implantação de bibliotecas digitais no Brasil; no quinto e último capítulo foi apresentado o resultado da pesquisa, realizada a partir dos estudos teóricos e da análise prática do fluxograma do processo de captação, processamento e depósito de documentos na BDJur.

1 GESTÃO DA QUALIDADE E SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

O sistema de gestão da qualidade ISO 9001:2008 fundamenta-se nos princípios de gestão da qualidade, resultado da evolução do conceito e da prática da qualidade nas últimas décadas (CARPINETTI; MIGUEL; GEROLAMO, 2009, p. 5). Assim, apresentam-se neste capítulo os conceitos de gestão da qualidade e sistema de gestão da qualidade, bem como os princípios de gestão da qualidade.

1.1 A Gestão da Qualidade

Gestão da qualidade são atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização, no que diz respeito à qualidade, cujo objetivo é melhorar a eficiência do negócio, reduzindo os desperdícios e os custos da não qualidade (CARPINETTI; MIGUEL; GEROLAMO, 2009; ZACHARIAS, 2009).

Numa perspectiva sistêmica, Valls (2005) define a Gestão da Qualidade como uma forma de gestão de uma Organização, definida pela Alta Direção, tendo como base as necessidades dos seus clientes, baseada na identificação de requisitos de qualidade do produto ou serviço, no estabelecimento de um planejamento para que esse padrão seja atingido e na constante busca pela melhoria, em todos os seus aspectos, visando à satisfação dos clientes e à eficácia da Organização.

Bravo (2003) apresenta a importância da Gestão de Qualidade nas organizações ao dizer que os consumidores são a própria razão de existência de uma organização, e garante que o envolvimento da sociedade é a mola mestra da Gestão de Qualidade. A organização que busca qualidade estabelece um processo sistemático e permanente de troca de informações e mútuo aprendizado com a sociedade. Depois, transforma essas impressões em indicadores de seu grau de

satisfação para que a organização consiga prever as necessidades e superar as expectativas sociais.

O autor ressalta que o padrão de desempenho desejável na organização deve ser o de “zero ocorrência”. Esse princípio deve ser incorporado à maneira de pensar de funcionários e dirigentes, na busca da perfeição em suas atividades. Todos na organização devem ter clara noção do que é estabelecido como “o certo”. Essa noção deve nascer de um acordo entre organização e a sociedade, comunidade ou clientes, com a consequente formalização dos processos correspondentes dentro do princípio da garantia da qualidade. Desvios podem e devem ser medidos para localizar a causa principal do problema e planejar ações corretivas. O custo de prevenir ocorrências é sempre menor que o de corrigi-las.

A gestão da qualidade só se completa se for estabelecido um ciclo virtuoso de medição e análise dos resultados e ações de melhoria. Para que todas essas atividades de gestão da qualidade sejam realizadas de forma coordenada, é preciso projetar e manter um sistema de gestão da qualidade (CARPINETTI; MIGUEL; GEROLAMO, 2009, p. 2).

1.1.1 Princípios de Gestão da Qualidade

Existem oito princípios que são fundamentais para a implementação dos requisitos de gestão da qualidade estabelecidos pela ISO 9001:2008. São eles:

1. Foco no cliente.
2. Liderança.
3. Envolvimento das pessoas.

4. Abordagem por processos.
5. Abordagem sistêmica para a gestão.
6. Melhoria contínua.
7. Tomada de decisão baseada em fatos.
8. Benefícios mútuos nas relações com os fornecedores.

Uma organização fundamentada pelos princípios da Gestão da Qualidade deve estar direcionada holisticamente para a produtividade, qualidade e competitividade de seus produtos e serviços. Os benefícios resultantes deste enfoque não são somente os relacionados à qualidade intrínseca do produto ou serviço, mas também os relacionados à gestão de custos, riscos e recursos, incluindo a gestão de recursos humanos. Para que este processo flua conforme o planejado, portanto, é fundamental que os colaboradores da organização estejam conscientes destes propósitos e que se comprometam efetivamente com a Política da Qualidade estabelecida (VALLS, 2005, p. 17).

1.2 O Sistema de Gestão da Qualidade

O conceito de Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) é dado por Zacharias (2009), como o conjunto formado pela estrutura organizacional, procedimentos, processos e recursos para a implementação da gestão pela qualidade, garantindo que os produtos vão satisfazer às necessidades dos clientes, de acordo com a missão da organização.

Um sistema de gestão da qualidade possibilita que a empresa traga a qualidade para o gerenciamento da organização – qualidade que já foi um diferencial

e que hoje é obrigação. O SGQ deve ser construído com total alinhamento ao Plano de Negócios da organização; desta forma o sistema passa a trabalhar a favor dos resultados da empresa em vez de ser um peso e um gasto desnecessário. Mesmo que o cliente não exija a certificação, a empresa deve ter um bom sistema de gestão da qualidade. É sempre uma decisão estrategicamente correta (ZACHARIAS, 2009).

É preciso implantar e manter um sistema de gestão da qualidade que defina o que deve ser feito para gerenciar a qualidade e de que maneira - ao longo do processo de realização do produto/serviço e nas atividades de suporte -, além de registros sobre o que de fato foi feito para gerenciar a qualidade.

Os requisitos do sistema da qualidade ISO 9001 focam exatamente nesses pontos: projeto e manutenção do sistema da qualidade; responsabilidades da direção para liderar o processo de gestão da qualidade; gestão de recursos humanos e materiais; gestão da qualidade na realização do produto/serviço e medição, análise e melhoria de produtos e processos. Esses cinco requisitos são os pontos fundamentais do modelo de sistema da qualidade ISO 9001 (CARPINETTI; MIGUEL; GEROLAMO, 2009).

Para implantar a Gestão da Qualidade no Superior Tribunal de Justiça, optou-se pelo modelo baseado em padrões, referente à aplicação da NBR ISO 9001.

2 A IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE COM BASE NA NBR ISO 9001

O planejamento do processo de implantação de um sistema de gestão da qualidade é de importância fundamental para o seu sucesso. A seguir serão mostrados os fundamentos da NBR ISO 9001, os seus requisitos, os benefícios de sua aplicação aos processos de trabalho das organizações, bem como as etapas de implantação do Sistema de Gestão da Qualidade utilizado pelo Superior Tribunal de Justiça.

2.1 A NBR ISO 9001

ISO é o nome, e não a sigla, da Organização Internacional para Normalização (*International Organization for Standardization*) localizada em Genebra, na Suíça. O objetivo da ISO é desenvolver, elaborar e promover normas e padrões que traduzam o consenso dos diferentes países do mundo de forma a facilitar o comércio internacional (ZACHARIAS, 2009, p. 18).

2.1.1 Histórico

Segundo Dornelles (2007), a expansão do comércio, em nível internacional, tornou impositivo o desenvolvimento de normas internacionais que facilitassem as trocas comerciais, eliminando assim a barreira técnica representada

pelas diferenças entre os requisitos das normas nacionais de diferentes países. Essa necessidade vem sendo respondida pela ISO.

Cada país-membro da ISO é representado por uma das suas entidades normativas – no caso do Brasil o representante é a ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), enquanto que o INMETRO (Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial) é o responsável pela fiscalização (credenciamento) dos organismos certificadores (ZACHARIAS, 2009, p. 18).

As normas da qualidade publicadas pela ISO, conhecidas por normas da série ISO 9000, foram editadas pela primeira vez em 1987. A ISO 9001 já passou por três revisões, em 1994, 2000 e em 2008 (CARPINETTI; MIGUEL; GEROLAMO, 2009, p. 10).

A ISO 9001:2008 é a norma principal, que apresenta os requisitos de gestão da qualidade que compõem o sistema de gestão da qualidade estabelecido como modelo pela ISO, e que tem por finalidade a certificação de sistemas da qualidade segundo seus requisitos (CARPINETTI; MIGUEL; GEROLAMO, 2009, p. 10).

2.1.2 A ISO no Brasil e no Mundo

Segundo as informações disponíveis no site do CB 25 (o comitê da ABNT responsável pelas normas da série ISO 9000 no Brasil), até junho de 2008 existiam no Brasil 9.680 certificados ISO 9001 válidos, detidos por 8.858 empresas. Em 1990, eram apenas 18 certificados detidos por 13 empresas. Mundialmente, até dezembro de 2006, segundo documento da ISO (ISO, 2006) eram 887.256 certificados

espalhados por 161 países, com um crescimento de 14% em relação a 2005. Essas estatísticas certamente demonstram a importância assumida mundialmente pelo certificado da qualidade ISO 9001. Além da importância dos certificados da qualidade, essas estatísticas demonstram também a importância da gestão da qualidade nas últimas décadas (CARPINETTI; MIGUEL; GEROLAMO, 2009, p. 1).

Como destaca Zacharias (2009), centenas de países adotaram as normas ISO 9000, e hoje são quase um milhão de organizações com sistemas certificados, com os países desenvolvidos detendo longa dianteira. E quanto mais desenvolvidas são as empresas de um país – e por conseguinte o próprio país – mais certificações aquele país detêm, não só em quantidade mas principalmente em proporcionalidade.

2.1.3 Aplicação e Abordagem por Processos

Conforme Carpinetti, Miguel e Gerolamo (2009, p. 14-15), uma característica importante do sistema da qualidade da série ISO 9000 é que ele é genérico o suficiente para que seja aplicável a todas as organizações, independentemente do setor de atuação ou porte da organização. Por isso, a norma deixa explícito em seu texto que o termo produto significa resultado, podendo, inclusive, significar serviços.

A abordagem de processos foi mantida na nova revisão da norma e a decisão foi baseada em pesquisas que demonstraram a satisfação com esse requisito.

A ISO 9000 define processo como um “conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam insumos (entradas) em produtos (saídas)” e declara no seu 4º Princípio: “Um resultado desejado é alcançado mais eficientemente quando atividades e recursos relacionados são gerenciados como um processo”.

A gestão da qualidade para o atendimento dos requisitos dos clientes decorre de um conjunto de atividades inter-relacionadas. Portanto, há uma visão sistêmica para a gestão da qualidade, quinto princípio de gestão da ISO 9000:2008.

A Figura 1 apresenta o modelo de sistema da qualidade, mostrando os processos de gestão da qualidade e a inter-relação entre eles.



Figura 1 – Modelo de um sistema de gestão da qualidade baseado em processo
Fonte: Zacharias (2009, p. 62).

Esta ilustração mostra que os clientes desempenham um papel significativo na definição dos requisitos como entradas. O monitoramento da

satisfação do cliente requer a avaliação de informações relativas à percepção do cliente sobre se a organização atendeu aos requisitos dos clientes (ZACHARIAS, 2009, p. 61).

Segundo Mello, et al (2009), a gestão por processos é a metodologia para a contínua avaliação, análise e melhoria do desempenho dos processos-chave da unidade de negócio, ou seja, os que mais impactam na satisfação das partes interessadas.

Essa metodologia traz, entre outros, os seguintes benefícios às organizações:

- Melhoria de resultados e da satisfação das partes interessadas em função da melhoria do desempenho de suas atividades e tarefas críticas;
- Redução de custos pela simplificação dos processos e pela diminuição da necessidade de retrabalho.

2.2 Características e Requisitos da ISO 9001:2008

Conforme Zacharias (2009), a versão 2008 tecnicamente não é uma revisão, mas uma emenda. Isto porque não foi objeto desta versão fazer alterações profundas em relação à 2000. Os objetivos foram os seguintes:

- Esclarecimento de termos e ênfase em detalhar alguns requisitos ainda um tanto confusos;
- Permitir melhores traduções;

- Busca de aplicação sintonizada com as práticas comuns (evitando assim que se inventem soluções que engessam o sistema);

- Melhorar a consistência com a família das normas ISO 9000 (em especial a 9004);

- Melhorar a compatibilidade com a ISO 14001, favorecendo a integração dos sistemas da qualidade e ambiental.

De acordo com Carpinetti, Miguel e Gerolamo (2009, p. 20), o modelo de sistema de gestão da qualidade definido pela ISO na revisão de 2000 manteve-se inalterado na revisão de 2008 e estabelece cinco requisitos, que podem ser entendidos como processos de gestão da qualidade inter-relacionados. São eles:

- Sistema da Qualidade (seção 4 da norma);

- Responsabilidade da Direção (seção 5 da norma);

- Gestão de Recursos (seção 6 da norma);

- Realização do Produto (seção 7 da norma);

- Medição, Análise e Melhoria (seção 8 da norma).

A figura 1, apresentada anteriormente, identifica o modelo de sistema da qualidade, mostrando os processos de gestão da qualidade e a inter-relação entre eles.

No quadro abaixo é apresentado o detalhamento de cada um dos requisitos.

Requisito	Título
4.	Sistema de gestão da qualidade
4.1	Requisitos gerais
4.2	Requisitos de documentação

4.2.1	Generalidades
4.2.2	Manual da qualidade
4.2.3	Controle de documentos
4.2.4	Controle de registros
5.	Responsabilidade da direção
5.1	Comprometimento da direção
5.2	Foco no cliente
5.3	Política da qualidade
5.4	Planejamento
5.4.1	Objetivos da qualidade
5.4.2	Planejamento do sistema de gestão da qualidade
5.5	Responsabilidade, autoridade e comunicação
5.5.1	Responsabilidade e autoridade
5.5.2	Representante da direção
5.5.3	Comunicação interna
5.6	Análise crítica pela direção
5.6.1	Generalidades
5.6.2	Entradas para a análise crítica
5.6.3	Saídas da análise crítica
6.	Gestão de recursos
6.1	Provisão de recursos
6.2	Recursos humanos
6.2.1	Generalidades
6.2.2	Competência, treinamento e conscientização
6.3	Infra-estrutura
6.4	Ambiente de trabalho
7.	Realização do produto
7.1	Planejamento da realização do produto
7.2	Processos relacionados a clientes
7.2.1	Determinação de requisitos relacionados ao produto
7.2.2	Análise crítica dos requisitos relacionados ao produto
7.2.3	Comunicação com o cliente
7.3	Projeto e desenvolvimento
7.3.1	Planejamento de projeto e desenvolvimento

7.3.2	Entradas de projeto e desenvolvimento
7.3.3	Saídas de projeto e desenvolvimento
7.3.4	Análise crítica de projeto e desenvolvimento
7.3.5	Verificação de projeto e desenvolvimento
7.3.6	Validação de projeto e desenvolvimento
7.3.7	Controle de alteração de projeto e desenvolvimento
7.4	Aquisição
7.4.1	Processo de aquisição
7.4.2	Informações de aquisição
7.4.3	Verificação do produto adquirido
7.5	Produção e prestação de serviço
7.5.1	Controle de produção e prestação de serviço
7.5.2	Validação dos processos de produção e prestação de serviços
7.5.3	Identificação e rastreabilidade
7.5.4	Propriedade do cliente
7.5.5	Preservação do produto
7.6	Controle de equipamento de monitoramento e medição
8.	Medição, análise e melhoria
8.1	Generalidades
8.2	Monitoramento e medição
8.2.1	Satisfação do cliente
8.2.2	Auditoria interna
8.2.3	Monitoramento e medição de processos
8.2.4	Monitoramento e medição de produto
8.3	Controle de produto não conforme
8.4	Análise de dados
8.5	Melhoria
8.5.1	Melhoria contínua
8.5.2	Ação corretiva
8.5.3	Ação preventiva

Quadro 1: Os requisitos da NBR ISO 9001

Fonte: Zacharias (2009, p. 57-59).

Segundo Zacharias (2009, p. 54), se a organização pretender desconsiderar algum procedimento relativo a um requisito da norma, isso deve ser acordado com o organismo certificador e declarado no escopo de certificação contido no manual da qualidade, “desde que não afete a capacidade da empresa, nem a isente da responsabilidade em prover produtos que atendam aos requisitos do Cliente e aos regulamentados, se houver”. Somente requisitos da cláusula 7 (Realização do produto) podem ser considerados para esta finalidade.

2.3 Implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade

Existem várias etapas para a implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). O processo utilizado pelo STJ está detalhado no Anexo A desta monografia.

2.4 Benefícios da Implantação da ISO 9001:2008

A ISO 9001:2008 é muito flexível na aplicação a qualquer tipo de empresa, segmento ou mercado, e propicia às organizações já certificadas a facilidade de melhorar muito seu sistema da qualidade, que eventualmente pode estar engessado por excesso de documentação, ou fragilizado pela ausência de especificações corretas de entradas e saídas dos processos, ou ainda por não ser um Sistema alinhado ao plano de negócios da organização (ZACHARIAS, 2009, p. 54).

Conforme nos mostra Dornelles (1997) e Zacharias (2009), a implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade com base na NBR ISO 9001 traz uma série de benefícios para as partes interessadas, conforme apresentado a seguir:

Para a empresa

- Maior satisfação dos clientes;
- Melhoria da imagem e da reputação;
- Redução de custos (redução de desperdícios, de retrabalhos, de produtos/serviços não-conformes);
- Maior integração entre os diversos setores da empresa;
- Cultura da qualidade;
- Clima organizacional voltado à melhoria;
- Melhoria do desempenho funcional, promovendo o treinamento, a qualificação e a certificação do pessoal;
- Maior facilidade de exportação, devido ao atendimento de exigências internacionais;
- Fornecedor preferencial para empresas certificadas;
- Maior participação no mercado;
- Conseqüentemente, maior competitividade e maior lucro.

Para os clientes

- Maior confiança nos produtos ou serviços adquiridos;
- Facilitação do relacionamento técnico e comercial com seu fornecedor, a empresa certificada;

- Aumento da segurança no uso do produto;
- Melhor atendimento em caso de reclamações;
- Redução dos custos decorrentes de paralisação, operação e aquisição do produto;
- Maior satisfação em relação aos produtos ou serviços adquiridos.

Para a sociedade

- Maior proteção para o consumidor;
- Menor consumo de energia;
- Menor desperdício e poluição;
- Incremento do desenvolvimento tecnológico da indústria local.

Recentemente o Inmetro, em parceria com o Comitê Brasileiro da Qualidade – CB 25, da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, realizou uma pesquisa de satisfação envolvendo empresas certificadas pela ABNT NBR ISO 9001 e as não certificadas, para acompanhar, no mercado, os impactos e resultados das certificações dos Sistemas de Gestão da Qualidade com base nos requisitos da Norma ABNT NBR ISO 9001.

Os resultados gerais denotam um maior nível de satisfação com as empresas certificadas do que com as não certificadas na relação comprador - fornecedor.

São pontos que merecem ser destacados:

- a) três quartos das empresas consideram que a qualidade intrínseca dos produtos produzidos pelos fornecedores certificados é melhor, e cerca de um quarto julga que não existe diferença;

- b) dois terços das empresas consideram que a qualidade do atendimento é melhor nos fornecedores certificados. O terço restante julga que não existe diferença;
- c) um percentual acima de 75% das empresas julga que o tratamento das reclamações realizado por um fornecedor certificado é melhor do que o realizado pelos não certificados. Mesmo as empresas não certificadas (59,4%), reconhecem que o tratamento dos fornecedores certificados é melhor (INMETRO, 2010).

Por outro lado, conforme nos mostra Barbosa (2004), há perspectivas que afirmam o “engessamento” que a aplicação das normas ISO acabam por acarretar e o sentimento de que nada mudou na organização. A ânsia das organizações de rapidamente atender aos requisitos da Norma, sem procurar entender certos conceitos neles contidos, às vezes leva à redação de rotinas e procedimentos escritos de maneira complicada e burocrática gerando uma série de dúvidas, distorções e frustrações de muitos clientes e fornecedores.

2.5 Excelência em Qualidade

Como nos mostra Zacharias (2009), a ISO 9001 deve ser considerada como requisitos mínimos para um Sistema de Gestão da Qualidade. Implantar a ISO 9001 não é ter excelência em padrão de qualidade, que depende muito da forma como foi implementado e, conseqüentemente, da cultura da qualidade na organização.

O padrão de excelência em qualidade pode ser demonstrado através da conquista dos prêmios estaduais (em São Paulo, o Prêmio Paulista de Qualidade da

Gestão) e em seguida do Prêmio Nacional da Qualidade, em grau de equivalência tanto ao Prêmio Malcolm Bridge dos Estados Unidos como também aos principais prêmios de excelência do mundo, o da Europa e o do Japão. A ISO 9000:2008 está perfeitamente alinhada com estes prêmios, tornando-se inclusive um caminho natural para eles.

Em suma, empresas competitivas, independente do porte e do ramo, são as que buscam padrões de excelência, e a jornada para a excelência inicia-se por um Sistema de Gestão da Qualidade muito bem implantado.

3 BIBLIOTECAS DIGITAIS

De acordo com Marcondes (2006, p. 11-12), as bibliotecas sempre foram, historicamente, instituições que concentram a informação em um lugar físico para servir a uma comunidade de usuários. Como as bibliotecas eram físicas, o alcance de seus serviços ficava restrito às comunidades que a elas conseguiam ter acesso.

Com o surgimento da Internet, esta situação evolui de forma drástica: não apenas o potencial de coletar e concentrar informações dispersas aumentou enormemente, como se tornou expressiva a capacidade de atender ao público no sentido mais amplo possível. As bibliotecas digitais tornam-se, desse modo, um instrumento poderoso de distribuição, cooperação e acesso ao conhecimento, atendendo e podendo servir de foco agregador a uma comunidade segmentada, distribuída geograficamente. Elas têm uma importância muito grande em termos culturais, científicos e educacionais, pois são um mecanismo extraordinário de acesso à informação, ampliando enormemente as possibilidades de acesso. Numa biblioteca digital os usuários não precisam mais ir fisicamente à biblioteca, podendo acessar as informações de qualquer lugar, via Internet.

Na era global e informacional em que vivemos, torna-se imperiosa a necessidade de bibliotecas digitais em um país como o Brasil e nos mais distintos campos de atividades.

Na Internet existe uma quantidade gigantesca de informação livre, disponível, de padrões e ferramentas de *softwares* também livres e gratuitos. Visto que se trata de informação perdida, porque dispersa e desorganizada, avulta a importância da criação de bibliotecas digitais.

3.1 História Recente

Não está muito claro quando surgiu a primeira biblioteca digital, mas o conceito não apareceu antes do início da década de 1980 (LI, [200-?] apud SAYÃO, 2008) e a área de estudo de bibliotecas digitais só se configurou como um campo explícito de pesquisa a partir de 1990 (DELOS, 2003, p. 1 apud SAYÃO, 2008). Biblioteca digital, no sentido tal qual ela é percebida hoje, é visto freqüentemente como um fenômeno decorrente do surgimento da *Web* (URS, 2007 apud SAYÃO, 2008), posto que a rede, no seu sentido mais amplo, é que define as condições tecnológicas e ambientais para a sua concretização enquanto um constructo tecnológico e também social.

Quando se percorre toda a linha temporal da evolução técnica das bibliotecas digitais, se torna claro que as suas bases teóricas e práticas estão fortemente vinculadas às pesquisas desenvolvidas pela área da computação denominada de recuperação da informação. As bibliotecas digitais evoluíram baseadas nas técnicas e princípios desenvolvidos por pesquisadores desse domínio ainda no princípio da década de 1950. (SAYÃO, 2008, p. 11).

A emergência e o desenvolvimento das bibliotecas digitais nos primeiros estágios foram impulsionados por duas forças principais: em primeiro lugar, o rápido desenvolvimento das tecnologias de informação, especialmente a multimídia e as redes de computadores, que ofereciam formas mais eficientes e, às vezes, inovadoras de processar, gerenciar e apresentar a informação; em segundo, as pessoas, principalmente, os acadêmicos, que desejavam compartilhar com maior

eficiência informações importantes, tais como material bibliográfico, base de dados científicos e resultados de pesquisa. Dessa forma, impulsionados por um contexto tecnológico favorável, os pesquisadores de diversas áreas vislumbravam aplicar ou criar tecnologias que potencializasse o uso e o compartilhamento de informações em formatos digitais num ambiente de rede (LI, [200-?] apud SAYÃO, 2008, p. 11-12).

Enquanto nos Estados Unidos as pesquisas estavam voltadas majoritariamente para a construção de bibliotecas digitais – como consequência, talvez, do grande envolvimento da comunidade de Ciência da Computação –, no Reino Unido, um outro cenário de crescimento e evolução se apresentava caracterizado por um comprometimento intenso da comunidade de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Esse fato determinou uma ênfase na extensão dos serviços das bibliotecas tradicionais para as bibliotecas digitais. A Europa, como um todo, distinguia-se por um modelo diferente, focado no esforço de digitalização, desenvolvimento de coleções, preservação de materiais legados e questões relacionadas à linguagem (URS, 2001 apud SAYÃO, 2008, p. 15).

3.2 O que é uma Biblioteca Digital?

O conceito do que seja uma Biblioteca Digital é controverso entre os autores que tratam do assunto, e sua complexidade impacta na construção de uma definição comum, mas Toutain (2006, p. 16) nos traz uma definição muito clara de Biblioteca Digital:

Biblioteca que tem como base informacional conteúdos em texto completo em formatos digitais – livros, periódicos, teses, imagens, vídeos e outros -, que estão armazenados e disponíveis para acesso, segundo processos padronizados, em servidores próprios ou distribuídos e acessados via rede

de computadores em outras bibliotecas ou redes de bibliotecas da mesma natureza.

Conforme Sayão (2008, p. 17) nos mostra, em outra perspectiva, [...] a *Digital Library Federation* (DLF) estabelece na sua página *Web*, <<http://www.diglib.org/about/dldefinition.htm>>, pensando menos numa formalização e mais numa definição operacional, que:

Bibliotecas digitais são organizações que disponibilizam os recursos, incluindo pessoal especializado, para selecionar, estruturar, oferecer acesso intelectual, interpretar, distribuir, preservar a integridade e assegurar a persistência ao longo do tempo de coleções de trabalhos digitais, de forma que eles estejam prontamente e economicamente disponíveis para uso de uma comunidade definida ou um conjunto de comunidades. (tradução do autor).

Essa definição tem sido adotada amplamente por grande parte das comunidades vinculadas às áreas de Biblioteconomia e de Ciência da Informação. Entretanto, ela revela apenas uma das muitas faces do que é universalmente discutido e entendido como biblioteca digital.

O progresso tecnológico mudou a maneira como as bibliotecas fazem o seu trabalho, mas não a razão do seu trabalho. Ainda que os desenvolvimentos tecnológicos mais contundentes – como a conexão de um computador a outro numa cadeia contínua pelo mundo afora – possam alterar o conceito fundamental de biblioteca no século 21, podemos supor que a tecnologia não vai mudar substancialmente o negócio das bibliotecas que é conectar pessoas com informações” (KUNY; CLEVELAND, 1998, p. 1 apud SAYÃO, 2008, p. 19-20, tradução do autor).

É imprescindível compreender que a tecnologia atual está focada na conversão de papel para formatos digitais e não na conversão da biblioteca *in toto* para formatos digitais (BROWN, 2005). Assim como uma biblioteca de áudio-visual ou de microfimes continua sendo uma biblioteca, o conceito atual de biblioteca digital constitui um subconjunto de um conceito mais extenso de biblioteca, e não um substituto para ele. Todos os valores e funções da biblioteca continuam válidos, o que muda são os objetos físicos que formam a biblioteca, e, naturalmente, o instrumental tecnológico para manipulá-los. As mídias digitais devem ser vistas

como um novo suporte na longa lista de materiais sobre os quais a civilização tem continuamente utilizado para registrar e transmitir o conhecimento para gerações futuras. Como os outros materiais, nós podemos esperar que eles sejam utilizados na proporção em que a sua disponibilidade local, as tecnologias de apoio, seu custo e a sua confiabilidade sejam adequados e suficientes para armazenar e disseminar informação e conhecimento de acordo com as exigências do seu tempo.

Em outras palavras, bibliotecas digitais parecem oferecer-nos toda a conveniência, eficiência, a sofisticação da tecnologia digital dentro da idéia familiar e confortável de uma biblioteca (McPHERSON, 1997 apud SAYÃO, 2008, p. 20).

3.3 Porque Bibliotecas Digitais?

Segundo Lesk (1995, p. 1, apud SAYÃO, 2008, p. 21):

Existem muitas razões para que as bibliotecas digitais sejam algo desejável. Elas podem tornar as pesquisas mais fáceis para os acadêmicos. Elas podem aliviar a pressão orçamentária sobre as bibliotecas. Elas podem resolver nosso problema urgente e crescente de preservação, ou elas podem ajudar as bibliotecas a estender as coleções para novas mídias. Mas, talvez, a maior vantagem das bibliotecas digitais seja a capacidade de ajudar a sociedade a tornar a informação mais disponível, melhorando a sua qualidade e aumentando a sua diversidade. As bibliotecas digitais podem desempenhar este papel? Isso vai depender de como nós financiamos, regulamos e gerenciamos as bibliotecas digitais e a nova infra-estrutura de comunicação e as novas tecnologias que as impulsionam. (tradução do autor).

Pensando nas justificativas para as bibliotecas digitais além da agregação de valores significante e sem paralelo aos serviços de biblioteca, verificamos que elas caminham rapidamente para se tornar um ponto concentrador de tecnologias e metodologias voltadas para o apoio à pesquisa e à comunicação científica, às

diversas modalidades de ensino e à disseminação de informações, de toda a natureza, para o cidadão comum.

As bibliotecas digitais representam uma nova infra-estrutura e ambientação que tem sido concretizada por vários fatores, principalmente a integração e uso de um conjunto de tecnologias de informação e de comunicação, disponibilidade de conteúdos digitais em escala global e uma forte demanda por parte de usuários on-line. As bibliotecas digitais estão destinadas a se tornarem uma parte essencial da infra-estrutura de informação do século 21. (THANOS, 2004, p. 1, apud SAYÃO, 2008, p. 21, tradução do autor).

Para os europeus, que têm como riqueza a diversidade cultural e lingüística, a idéia de integração e acesso notadamente prevalece. Nessa direção, a Comunidade Européia reconhece a necessidade de estimular a criação de uma biblioteca digital européia integrada voltada para a comunidade de pesquisa. Essa é a razão para a criação do DELOS <<http://www.delos.info/>>, cuja visão de longo prazo é que as

bibliotecas digitais devem capacitar qualquer cidadão acessar todo o conhecimento humano a qualquer momento e em qualquer lugar, de uma forma amigável, de várias maneiras, de forma efetiva e eficiente, rompendo as barreiras da distância, da linguagem e culturais. Utilizando para tal múltiplos dispositivos conectados via Internet. (SAYÃO, 2008, p. 21, tradução do autor).

Para a DELOS as novas gerações de bibliotecas digitais não devem ser consideradas como meros repositórios de informações estáticas. Antes disso, elas devem ser reconhecidas como núcleo inicial do que, num estágio futuro, constituirá uma parte substancial do conhecimento humano (THAMOS, 2004 apud SAYÃO, 2008, p. 22).

Conforme Sayão (2008, p. 22-25) a comunidade de Biblioteconomia e Ciência da Informação visualiza a biblioteca digital menos como um sistema de computação – uma máquina – e mais como uma instituição; como uma extensão lógica do que as bibliotecas vêm fazendo desde os tempos imemoriais, ou seja, adquirindo, organizando e disseminando conhecimento usando as tecnologias

correntes. O que o bibliotecário deseja é a ampliação dos recursos e dos serviços disponíveis e também a audiência das bibliotecas. Na sua perspectiva prática, o acesso simultâneo a um mesmo documento digital por um número indefinido de usuários significa o fim da lista de empréstimo. Para ele a biblioteca digital é um estágio a mais no desenvolvimento contínuo de novos meios de publicação – em que a biblioteca soma a responsabilidade de também ser uma publicadora Web –, bem como uma nova infra-estrutura tecnológica e organizacional voltada para potencializar a sua missão de disseminar informação e conhecimento. Porém, enquanto os profissionais de informação têm uma perspectiva de continuidade evolutiva em relação às bibliotecas digitais, outras visões importantes se sobrepõem.

Os profissionais da área de Ciência da Computação enxergam as bibliotecas digitais como uma extensão dos sistemas de computadores em rede – um sistema que oferece facilidades informacionais. Essas visões se fragmentam à medida que se analisa com um grau a mais de detalhes as diferentes áreas que compõem o domínio da Ciência da Computação. Por exemplo, enquanto os pesquisadores da área de Recuperação da Informação (RI) vêem as bibliotecas digitais como uma ampliação dos sistemas de recuperação de informação em que os documentos e sua representação (ou descrição) são diferentes da RI tradicional, quem trabalha com sistemas multimídia considera as bibliotecas digitais uma aplicação dessa tecnologia; para pesquisadores da área de base de dados, a biblioteca digital é tão somente uma ampla base de dados.

Apesar das controvérsias apaixonadas, a maioria dos políticos e governantes percebe a biblioteca digital como parte da infra-estrutura tecnológica necessária para a superação da desigualdade informacional e de acesso, e como mais um recurso para apoio dos programas de inclusão digital. Consideram, com

maior ênfase, a biblioteca digital como um insumo básico para a pesquisa, o ensino superior e a pós-graduação e como um instrumento para a maior visibilidade de bens e instituições culturais. Os governantes, com intensidade variável, têm investido em infra-estrutura computacional e de redes que beneficiam diretamente as iniciativas na área de bibliotecas digitais. **Grande parte dos projetos mais relevantes são iniciativas do poder público**, financiados por suas agências e, não raro, apoiado por segmentos da iniciativa privada interessada em expandir suas áreas de atuação. (SAYÃO, 2008, p. 23, grifo nosso).

A percepção da indústria editorial em relação à nova mídia representada pelas bibliotecas digitais é ambivalente: em contrapartida às novas oportunidades mercadológicas, existem as ameaças representadas pelas novas formas de auto-publicação e o **movimento crescente em torno do acesso livre**, o que exige uma adaptação permanente a um meio que se renova constantemente. Numa visão otimista, para o mundo editorial, a biblioteca digital constitui um novo modo de distribuição de conteúdos e um novo mercado – bastante competitivo – a ser conquistado, num contexto de mudança da economia da informação. (SAYÃO, 2008, p. 23-24, grifo nosso).

Para os educadores e os professores que sempre tiveram uma relação de colaboração quase que simbiótica com as bibliotecas tradicionais, as bibliotecas digitais podem ser um meio de ampliar essa relação clássica. Para eles as bibliotecas digitais constituem um novo recurso de aprendizado, apoiados por conteúdos multimídia, interatividade e integração de informações heterogêneas que o ensino e, particularmente, o ensino à distância não pode prescindir. As bibliotecas digitais abrem possibilidades extraordinárias para a educação e o ensino, mudando

paradigmas e estabelecendo novas metodologias pedagógicas. São as áreas que mais podem se beneficiar dessa nova tecnologia.

Para os arquivistas, as bibliotecas digitais rompem com a relação quase antagônica entre a preservação e o acesso existente no mundo do papel e dos demais materiais analógicos (SAYÃO, 2005). Isso acontece na medida em que a digitalização se torna um meio de preservar os conteúdos raros, únicos ou frágeis, ao mesmo tempo em que proporcionam acesso universal a suas representações digitais através das bibliotecas e arquivos digitais. A digitalização é vista pelos arquivistas como uma alternativa à microfilmagem tradicional com a ressalva dos problemas de integridade e confiabilidade dos conteúdos digitais, ou seja, do seu valor de prova e de sua preservação de longo prazo que, é uma preocupação constante de toda a comunidade arquivística.

Para os pesquisadores, a colaboração é a chave para a pesquisa e o desenvolvimento, nesse sentido eles percebem a biblioteca digital como um espaço dinâmico voltado para a geração, o compartilhamento e a disseminação de conhecimento. Através das bibliotecas digitais, os dados de pesquisa agora podem ser acessados em escala planetária pelos pesquisadores interessados. Essa característica é de grande importância para o surgimento do conceito de “colaboratórios” – resultado da contração das palavras “colaboração” e “laboratório”, significando um centro de pesquisa sem paredes onde os pesquisadores interagem entre si eletronicamente no desenvolvimento de projetos inovadores. Projetos como Genoma Humano, baseados em compartilhamento internacional de dados de pesquisa e análises, são exemplos significantes da idéia de um colaboratório.

3.4 Problemas e Desafios

Sayão (2008) nos alerta que, para cumprir as expectativas e o que se planeja para a futura geração de bibliotecas digitais, um conjunto de desafios deve ser superado pela pesquisa e inovação que se estendem por várias áreas de conhecimento.

São expostos, a seguir, alguns desses desafios:

3.4.1 Arquitetura para Bibliotecas Digitais

Uma exigência imprescindível para as novas bibliotecas digitais é o desenvolvimento de uma arquitetura, que se constitua numa infra-estrutura comum, que possa ser customizada segundo as necessidades de diferentes setores e aplicações. Essa infra-estrutura tem que apoiar o estado da arte e também os modelos e técnicas inovadores que irão surgir; tem que ser altamente customizável, configurável e adaptativa, refletindo a diversidade de aplicações que se espera para as bibliotecas digitais. (SAYÃO, 2008, p. 25).

3.4.2 Metadados

Em suas pesquisas, os sistemas gerenciadores das bibliotecas digitais mais utilizados fornecem a opção de fazerem a busca dentro do texto integral na eminência de encontrar a informação desejada pelo usuário. Esse procedimento

qualifica e amplia o leque de resultados fornecidos. Não obstante, a quantidade de itens desnecessários ou não interessantes no resultado apresentado também pode ser maior se esses registros não passarem pelo tratamento documental necessário. (BRASIL, 2010, p. 12).

No ambiente de uma biblioteca digital, os objetos digitais devem ser descritos, estruturados, resumidos, identificados, gerenciados, preservados e suas representações manipuladas por meio de uso de metadados; os metadados também são imprescindíveis na descoberta de recursos e na utilização dos documentos digitais. Portanto, as coleções digitais exigem esquemas de metadados bem estruturados que sejam capazes de descrever os objetos digitais e seus conteúdos em diversos níveis de granularidade – de uma coleção como um todo até uma ilustração em um livro. Um dos maiores desafios com relação aos metadados é a diversidade de formatos de informação digital e a maneira como eles devem ser descritos no contexto de diferentes coleções dirigidas a diferentes públicos-alvo. Isso leva à questão de mapeamento entre diferentes esquemas de metadados constituir um dos problemas mais interessantes da área, especialmente, no que concerne à interoperabilidade entre bibliotecas digitais (SHIRI, 2003 apud SAYÃO, 2008, p. 27).

3.4.3 Interoperabilidade

As várias bibliotecas digitais são desenvolvidas segundo diferentes arquiteturas e tecnologias, são gerenciadas por organizações distintas, submetidas a diferentes padrões de qualidade. Esse ambiente distribuído e heterogêneo introduz um alto grau de complexidade na conquista de uma visão integrada das coleções

digitais. A complexidade aumenta ainda mais quando consideramos que cada coleção é caracterizada pela diversidade de conteúdos informacionais, representados por vocabulários específicos em termos de metadados e por formatos de apresentação próprios.

A exigência imprescindível por algum grau de interoperabilidade entre as bibliotecas digitais decorre do fato de que grande parte das aplicações mais sofisticadas que toda a sociedade espera dessas bibliotecas, especialmente as áreas de ensino, de pesquisa e cultural, depende da interação efetiva entre as diversas bibliotecas e o fornecimento de uma visão unificada das informações ao usuário como resultado de uma operação de busca. O desafio da interoperabilidade é caracterizado pela multiplicidade de facetas que ela possui: interoperabilidade técnica, interoperabilidade semântica, interoperabilidade política e humana e muitas outras. As soluções em pauta passam quase sempre pela aplicação de padrões e protocolos comuns e pelos arranjos sociais e organizacionais que só podem ser estabelecidos pela cooperação e pelo consenso (SAYÃO; MARCONDES, 2008 apud SAYÃO, 2008, p. 27-28).

3.4.4 Descoberta de Recursos

Segundo Sayão (2008, p. 28-29), os serviços de indexação e busca genéricos tais como Google, Yahoo e outros oferecem ferramentas básicas que ajudam o usuário a achar a informação que procura. Entretanto, esses serviços não têm o nível de especificidade, de desempenho e, sobretudo, de tratamento biblioteconômico exigido para a maioria dos empreendimentos. Além do mais, a

qualidade das informações recuperadas pode se diluir no mar de resultados irrelevantes e de indesejáveis duplicações (KUNY; CLEVELAND, 1998).

Nessa nova etapa estabelecida pelas bibliotecas digitais, os processos de descoberta de recursos não podem prescindir das metodologias de organização de conhecimento – num sentido mais geral, conjunto de ferramentas usadas para ordenamento, classificação e recuperação de conhecimento –, e das tecnologias semânticas. Na pesquisa por metodologias para a realização de busca integrada entre bibliotecas digitais heterogêneas, um dos desafios importantes é o mapeamento e a interoperabilidade entre vários sistemas de organização de conhecimento (SAYÃO; MARCONDES, 2008).

3.4.5 Preservação

A conservação da memória documental é tarefa fundamental em qualquer organização; fundamenta suas posições, história e identidade. A tecnologia digital surge como possibilidade de preservar e permitir o acesso a determinado grupo de documentos.

A existência e o manuseio dos documentos digitais são uma realidade em nossa sociedade e fazem parte do cotidiano das pessoas. A presença do documento digital impele a sociedade a pensar em estratégias de preservação digital, que possam garantir a constância e a disponibilidade desses documentos.

É interessante que as instituições comecem a pensar nesse tema, se preocupem em observar o debate sobre a preservação digital, a durabilidade das tecnologias e mídias utilizadas pelas unidades, a busca pela construção de uma

estratégia nesse sentido. Os implementadores de repositórios digitais devem considerar as possibilidades de ajudar nesse viés. Independente do contexto que já existe na instituição, essa atenção inicial deve se dar pela própria necessidade de preservação dos documentos institucionais.

A reflexão passa pela questão da permanência dos documentos – com sua integridade, fidedignidade e autenticidade dos conteúdos informacionais –, deterioração dos suportes tecnológicos, formatos adequados para preservação, e acesso a esses documentos (BRASIL, 2010, p. 13).

A informação digital depende de um aparato tecnológico para ser acessada e, sobretudo, corretamente interpretada. Mas esse aparato tecnológico de intermediação – formado por hardware, software, mídias, formatos – está em constante mutação, em ciclos de obsolescência cada vez mais rápidos, determinados principalmente pelo dueto inovação e competição. Contribui ainda grandemente para esse problema o fato dos meios de armazenamento serem muito frágeis e extremamente suscetíveis à degradação física.

A preservação digital não é uma ação fixada no tempo, é um processo que se desenrola indefinidamente. Além dos desafios técnicos representados pelas estratégias, procedimentos e padrões voltados para a preservação, é necessário pensá-la também como um desafio gerencial e organizacional (SAYÃO, 2005 apud SAYÃO, 2008, p. 29).

3.4.6 Gestão de Direitos Autorais

Conforme Sayão (2008, p. 29-30), há um consenso absoluto por parte de toda a comunidade envolvida de que a gestão de direitos é um dos mais complexos e desafiadores problemas que a área de bibliotecas digitais tem que enfrentar.

O direito autoral é considerado uma das barreiras mais relevantes no desenvolvimento das bibliotecas digitais. Isso porque as bibliotecas são, na maioria dos casos, simplesmente custodiantes da informação e não detêm os direitos autorais sobre o material que está sob o seu controle. É improvável, portanto, que bibliotecas possam livremente digitalizar e prover acesso a materiais detentores de *copyright* da sua coleção. Ao invés disso terão que desenvolver mecanismos para gerenciar esses direitos, procedimentos que permitam que elas disponibilizem informação sem violar as regras do direito autoral e da propriedade intelectual – estes procedimentos são chamados coletivamente de gestão de direitos autorais.

Em Brasil (2010, p. 11-12), destaca-se que algumas opções podem ser realizadas, tais como: requisição de autorizações para os autores, se possível; negociação com as editoras, para disponibilização ao menos de alguns produtos; trabalhar apenas internamente à instituição com alguns materiais e livremente com outros; estabelecer políticas precisas de acesso aos conteúdos.

Quanto ao tema dos direitos autorais, vale destacar que no mundo inteiro novos marcos legais são defendidos. No Brasil, muitos agentes envolvidos na discussão desses direitos estão em compasso de espera em relação ao novo texto que altera a Lei do direito autoral no país. Ainda em 2010, o Ministério da Cultura

deverá dispor a legislação para consulta pública na internet e depois enviará ao Congresso.

Partes divulgadas da nova lei apontam para um documento que aborda questões trazidas pela tecnologia e pelos novos processos de reprodução de obras.

Aparentemente vem com mecanismos de flexibilização. Um exemplo é a possibilidade de um usuário reproduzir um livro todo - e não apenas o subjetivo 'pequenos trechos' de uma obra, como a legislação anterior -, se fizer a cópia para uso privado e 'de qualquer obra legitimamente adquirida'.

Outras mudanças referentes ao livro serão a possibilidade de cópia da obra com edições esgotadas - fora de catálogo e do mercado por no mínimo 5 anos -, e quanto ao prazo de proteção - de 70 anos da morte dos autores para 70 anos da publicação da obra.

3.5 Desenvolvimento da Biblioteca Digital no Brasil e no Mundo

Segundo Cunha e MacCarthy (2006), na última década, as bibliotecas digitais tiveram um significativo impacto no setor de biblioteca e informação, notadamente na América do Norte, onde atraíram enorme atenção (CHOWDHUR; CHOWDHURY, 1999). O rápido avanço da Internet no Brasil [...] e a existência de uma base razoável de bibliotecas automatizadas naturalmente irão redundar na ampliação do número de bibliotecas digitais. No contexto atual, as maiores iniciativas brasileiras se enquadram nas categorias: ciência e tecnologia; educação; literatura e humanidades; artes e arquitetura; e história, direito e política, sendo que

nesta categoria está incluída a **Biblioteca Digital Jurídica do Superior Tribunal de Justiça**. (grifo nosso).

Sayão (2008, p. 31-32) nos mostra que pela primeira vez é possível construir serviços em larga escala onde coleções de informações são armazenadas em formatos digitais, distribuídas em escala mundial e recuperadas através de redes de computadores por usuários através de computadores pessoais, nas suas casas ou escritórios, ou onde houver uma rede disponível, através de equipamentos móveis: *notebooks*, *palm-tops*, telefones celulares e tudo mais que o futuro permitir. As bibliotecas digitais cumprem a utopia ancestral das bibliotecas totais integrando globalmente repositórios multilingües e multiculturais de dados, informações e conhecimento de toda natureza, dirigido a um universo de usuários igualmente diversificado, sem que para isso os seus recursos informacionais estejam guardados em um único lugar e sem os limites do tempo e do espaço.

São muitas as expectativas em torno das bibliotecas digitais, um exemplo recorrente é o acesso universal aos objetos únicos, raros, frágeis e remotos como os Manuscritos do Mar Morto, ou a um exemplar da Bíblia de Gutenberg, ou o retrato de Mona Lisa, através de representações digitais perfeitas. O fato de milhares de usuários poderem, ao mesmo tempo, acessar o mesmo recurso é, por si só, uma revolução sem precedentes. Porém, as potencialidades das bibliotecas digitais não estão restritas somente à busca e ao acesso à informação. Elas oferecem também um ambiente completo para administração, curadoria, comercialização, preservação, geração de aplicações que promovem e asseguram o uso adequado de suas coleções. Por exemplo, a re-ordenação e o reuso de conteúdos digitais oferecem oportunidades extraordinárias para a criação de serviços inovadores na área da educação, da arte, da cultura e dos negócios e, sobretudo, da pesquisa científica.

Uma grande gama de aplicações potencialmente possíveis num futuro próximo – que serão viabilizadas por um grau crescente de integração de novas tecnologias, inovação, padronização e de disponibilização exponencial de conteúdos de qualidade e o equacionamento de problemas críticos como *copyright* e preservação digital – cria um quadro de otimismo justificado para que as bibliotecas digitais se tornem uma parte essencial da infra-estrutura mundial de informação.

4 A BIBLIOTECA DIGITAL DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA – BDJur

4.1 Histórico e Gestão

Implementada entre 2004/2005, a BDJur/STJ é uma iniciativa de livre acesso à informação e sua missão é armazenar, preservar e gerir conteúdos digitais de natureza jurídica e prover o seu acesso aos servidores e Ministros do STJ e à sociedade em geral (BRASIL, 2010, p. 21).

Conforme Basevi (2005?), antes da criação do repositório, diversos estudos foram realizados para identificar o estado da arte em bibliotecas digitais e repositórios institucionais, e para avaliar os *softwares* livres disponíveis para a criação de bibliotecas digitais. Em maio de 2004 foi decidido pela adoção do DSPace para a criação da Biblioteca Digital Jurídica (BDJur), um *software* livre desenvolvido pela *Massachusetts Institute of Technology* (MIT) em parceria com a *Hewlett-Packard* (HP). O programa foi desenvolvido para trabalhar em plataforma compatível com UNIX, usa o banco de dados relacional PostgreSQL e compreende também outros *softwares* livres periféricos.

Em junho de 2004, a tradução do *software* foi iniciada. Esta fase foi executada juntamente com a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STI) do STJ. A Universidade do Minho, em Portugal, e a Universidade de São Paulo (USP) forneceram a versão traduzida do DSpace e auxiliaram em diversos problemas na fase de customização do sistema.

A Seção de Biblioteca Digital (SEBID), Seção integrante da Biblioteca do STJ, é a responsável pela gestão da BDJur/STJ, a qual integra o Consórcio BDJur,

uma rede de bibliotecas digitais do Poder Judiciário e de órgãos essenciais e auxiliares da Justiça.

A BDJur possui administradores gerais da biblioteca digital (que possuem amplos poderes quanto à gerência do sistema), depositantes (aqueles que são os alimentadores manuais do sistema, ou seja, que fazem os depósitos dos documentos) e revisores com poderes de aprovação, rejeição ou edição de itens submetidos.

4.2 Estrutura

De acordo com Brasil (2010), no repositório é empregado o conjunto de elementos de metadados *Dublin Core*, em seu nível qualificado, como reconhecido padrão orientado para descrição de recursos digitais.

O DSpace oferece a possibilidade de construção de uma estrutura hierárquica para disposição e gestão dos conteúdos. Essa estrutura hierárquica dispõe-se da seguinte forma:

- Comunidades
- Sub-Comunidades
- Coleções
- Itens

A **Comunidade** corresponde à unidade orgânica e maior da biblioteca digital, sua constituição primeira e fundamental, dentro da qual todo o resto se organiza. A **Sub-Comunidade** representa apenas uma partição opcional para gerência dos recursos. A **Coleção** é organizada em torno de um tópico, por tipo de documento ou informação, ou por qualquer outro método de classificação que se

considerar útil para organizar os seus documentos digitais; podem ter políticas e fluxos de trabalho (*workflow*) diferentes. O **Item** é a informação documental propriamente, ou seja, o registro composto pelos metadados, URL e arquivo formatado.

Dentro de cada Comunidade pode haver um número ilimitado de Sub-Comunidades e Coleções. Dentro de cada Coleção pode haver um número ilimitado de itens. Esta organização permite ao sistema certa flexibilidade para acomodar as diversas necessidades.

O sistema permite uma pesquisa geral a todo o acervo ou específica a cada qual dos níveis hierárquicos descritos.

A partir da estrutura descrita acima, temos a sua respectiva correspondência com os conteúdos:

Comunidade	Unidade maior que dá nome ao repositório: Biblioteca Digital do Superior Tribunal de Justiça - BDJur
Sub-Comunidades	Repartição com os três principais tipos de conteúdos: Atos Administrativos Doutrina Repositório Institucional
Coleções	Acervos que aglutina documentos de natureza semelhante
Itens	Registros dos documentos depositados

Quadro 2: Estrutura da biblioteca digital

Fonte: Brasil (2010, p. 25-26).

Os conteúdos da BDJur se enquadram em duas categorias:

- a) Acesso aberto: documentos de acesso livre para todos os usuários do sistema;
- b) Acesso restrito: documentos com acesso permitido somente para servidores e Ministros do STJ em respeito à Lei de Direitos Autorais e à natureza dos documentos.

A BDJur tem a seguinte estrutura:

- **BIBLIOTECA DIGITAL DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA - BDJur**
 - **Atos Administrativos**
 - Atos Normativos do STJ
 - Boletim de Serviço
 - **Doutrina**
 - Documentos Jurídicos
 - Jornais - caderno Direito & Justiça
 - Livros digitais
 - Obras Raras
 - Produção Intelectual dos Ministros do STJ
 - Revistas de Acesso Aberto
 - Revistas de Acesso Restrito
 - Sumários Jurídicos
 - Temas de Direito
 - **Repositório Institucional do STJ**
 - Coletânea de Julgados e Momentos Jurídicos dos Magistrados no TFR e STJ
 - Eventos
 - Memória Institucional

- Museu Digital
- Produção Acadêmica de Servidores
- Publicações
- Sobre a BDJur

4.3 Tipos de Conteúdo

Sub-Comunidades:

- Atos Administrativos – produção normativa do STJ.
- Doutrina – produção doutrinária com documentos de origens diversas.
- Repositório Institucional – produções, publicações ou manifestações outras do STJ, que não se enquadram nos tipos anteriores e com relevância para a memória institucional.

Para cada tipo de conteúdo correspondem coleções adequadas à sua temática com seus documentos apropriados.

As **Coleções** agrupam os documentos de teor correspondente. São as seguintes as coleções atualmente implementadas na BDJur, separadas em blocos, de acordo com tipos de conteúdos descritos acima:

- Atos Normativos do STJ: atos emitidos ou de relevância para o STJ publicados no Diário Oficial da União e Diário da Justiça eletrônico do STJ.

- Boletim de Serviço: atos emitidos pelas unidades do STJ, restritos aos servidores.

- Documentos Jurídicos: seleção de documentos jurídicos em texto integral. Traz artigos enviados por operadores do Direito interessados em ter seus trabalhos publicados, documentos acadêmicos na área do Direito e outros.

- Jornais - caderno Direito & Justiça: Caderno Direito & Justiça do Jornal Correio Braziliense. Conteúdo restrito aos servidores e Ministros do STJ, em respeito à Lei de Direitos Autorais.

- Livros digitais: disponibiliza livros digitais da área jurídica publicados por diversos autores, instituições e editores comerciais. As obras são disponibilizadas com autorização dos detentores dos direitos autorais.

- Obras Raras: disponibiliza o texto integral de obras raras da área jurídica pertencentes ao acervo da Biblioteca Ministro Oscar Saraiva do STJ.

- Produção Intelectual dos Ministros do STJ: reúne, preserva e difunde a produção intelectual dos Ministros do STJ, tanto os em atividade como os aposentados.

- Revistas de Acesso Aberto: artigos de revistas jurídicas nacionais e estrangeiras. O conteúdo desta coleção foi disponibilizado com autorização dos editores.

- Revistas de Acesso Restrito: artigos de revistas adquiridas pela Biblioteca do Superior Tribunal de Justiça. Conteúdo restrito para servidores e Ministros do STJ, em respeito à Lei de Direitos Autorais.

- Sumários Jurídicos: divulgação dos sumários das obras recentemente incorporadas ao acervo da Biblioteca Ministro Oscar Saraiva, do STJ.

- Temas de Direito: levantamento bibliográfico de relevantes temas jurídicos.

- Coletânea de Julgados e Momentos Jurídicos dos Magistrados no TFR e STJ: homenagem do STJ a Ministros afastados do cargo, falecidos ou por celebração do centenário de seu nascimento. Reúne documentos relativos à vida profissional dos magistrados, trazendo os históricos de suas carreiras no Tribunal

Federal de Recursos e no STJ, currículos, seleção de principais julgados, entre outras informações importantes.

- Eventos: arquivos de seminários, congressos, palestras e encontros promovidos pelo STJ.

- Memória Institucional: documentos sobre o STJ, incluindo fotos, vídeos, cartazes, *folders*, campanhas e publicações históricas.

- Museu Digital: fotografias das peças e documentos mais representativos à mostra nas exposições permanentes e temporárias organizadas pelo Museu do Superior Tribunal de Justiça.

- Produção Acadêmica de Servidores: monografias, dissertações, teses e outros trabalhos acadêmicos produzidos pelos servidores do STJ.

- Publicações: publicações das unidades do STJ, incluindo regimento interno, manuais, relatórios, guias e cartilhas.

- Sobre a BDJur: documentos sobre a Biblioteca Digital do Superior Tribunal de Justiça e sobre o Consórcio BDJur.

No interior de cada coleção encontram-se os **documentos** propriamente ditos, cada qual depositado na coleção que lhe é apropriada, de acordo com seu teor.

5 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

O principal objetivo deste estudo de caso é verificar a possibilidade de adoção das diretrizes estabelecidas pela ISO 9001:2008 ao processo de captação, processamento e depósito de documentos na BDJur, visando adequar os serviços prestados por essa Biblioteca Digital à filosofia de Gerenciamento para a Qualidade adotada pelo STJ.

Conforme a teoria aqui apresentada, verificou-se que o primeiro passo para atingir o objetivo proposto é proceder ao mapeamento do processo que deseja-se analisar, ou seja, explicitá-lo em suas características, para que se possa identificar retrabalhos e não conformidades e adequá-lo para funcionar de maneira eficaz.

De acordo com a ISO 9001,

Para uma organização funcionar de maneira eficaz, ela tem que determinar e gerenciar diversas atividades interligadas. Uma atividade ou conjunto de atividades que usa recursos e que é gerenciada de forma a possibilitar a transformação de entradas em saídas pode ser considerado um processo. Frequentemente a saída de um processo é a entrada para o processo seguinte.

Daí a importância dos processos estarem em perfeita sintonia, pois cada um pode impactar negativamente no processo seguinte, caso não esteja funcionando de maneira eficaz.

Na Biblioteca Digital Jurídica do STJ existem vários processos que podem ser analisados, mapeados e adequados à norma ISO 9001, mas neste trabalho analisar-se-á o processo de captação, processamento e depósito de documentos na BDJur, por se tratar do processo mais importante da SEBID.

A Seção de Biblioteca Digital possui um manual técnico que consiste em um conjunto de vários manuais relativos à operacionalização da BDJur. Esse

manual auxilia os trabalhos dos servidores da Seção e é também utilizado no treinamento de diversos órgãos públicos interessados em implantar suas bibliotecas digitais. Lá estão descritos todos os processos de trabalho relacionado à BDJur e será um instrumento muito importante na confecção dos documentos prescritos pela ISO, caso a Seção opte por realmente implantar o Sistema de Gestão da Qualidade, mas há que se fazer uma revisão desse manual, pois sua publicação foi no ano de 2008 e alguns processos não estão funcionando exatamente como o descrito.

O fluxograma do processo de captação, processamento e depósito de documentos na BDJur, apresentado no Anexo A, foi elaborado com base no manual técnico, e verifica-se que, de acordo com as diretrizes da ISO 9001:2008, é perfeitamente possível padronizá-lo e adequá-lo aos seus requisitos.

Considerando que o Superior Tribunal de Justiça, em sua gestão estratégica, concentra esforços na otimização dos processos de trabalho e na gestão da qualidade, como práticas voltadas à melhoria da performance institucional e conseqüente satisfação da sociedade, tem como um de seus objetivos estratégicos oferecer serviços com qualidade à sociedade.

Um dos projetos estratégicos do Plano Estratégico do STJ para o período de 2010 a 2014 é o Mapeamento, Análise e Melhoria dos Processos de Trabalho, que consiste em realizar o mapeamento, análise e melhoria dos processos de trabalho do STJ, com estabelecimento de indicadores de desempenho, visando o gerenciamento dos processos.

A unidade responsável por esse projeto estratégico é a Coordenadoria de Gestão de Processos de Trabalho (CGEP) que tem como missão prestar assessoria e consultoria interna em gestão de processos de trabalho, promovendo o

desenvolvimento de uma cultura organizacional voltada para a melhoria contínua, propiciando uma justiça acessível, rápida e efetiva.

A CGEP tem servidores qualificados, formados em auditoria interna quanto à norma ISO 9001:2008 e poderão auxiliar a Seção de Biblioteca Digital na adequação do processo de captação, processamento e depósito de documentos na BDJur à norma e todo o processo de certificação, caso a Seção se disponha a esse desafio.

A padronização desse processo de trabalho trará muitos benefícios à Seção de Biblioteca Digital e conseqüentemente ao STJ e seus clientes. Com isso, a Seção conquistará todos os benefícios da implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade anteriormente descritos e ficará alinhada ao Plano de Negócios da organização.

CONCLUSÃO

O estudo de caso permitiu compreender que a qualidade não é mais considerada um diferencial nas organizações, mas sim um requisito básico em todos os seus processos de trabalho, gerando produtos/serviços de acordo com o esperado pelos clientes. Além disso, as empresas precisam ter a consciência de que a melhoria contínua dos seus produtos/serviços implica necessariamente na melhoria contínua de seus processos de trabalho, que por sua vez dependem do comprometimento da alta gerência e do envolvimento de toda a força de trabalho em direção à melhoria.

Com base nos estudos realizados nesta pesquisa, pôde-se verificar que é perfeitamente possível a implantação das diretrizes traçadas pela ISO 9001 ao processo de captação, processamento e depósito de documentos na Biblioteca Digital Jurídica do STJ, pois observou-se a sua aplicabilidade através da revisão de literatura, que permitiu a análise adequada do processo de trabalho da Biblioteca Digital aqui descrito e verificou-se que a norma ISO 9001 é muito flexível na aplicação a qualquer processo de trabalho e tipo de empresa.

Entretanto, sua implantação não é tão fácil e se aplicada de forma inadequada, visando somente a certificação, todo o processo pode se tornar um peso para os envolvidos. O processo requer uma mudança na cultura da organização para que haja o comprometimento de todos.

Com base nas reflexões feitas ao longo dos capítulos, vislumbra-se que a implantação do Sistema de Gestão da Qualidade proporcionará uma revisão geral dos processos da Seção de Biblioteca Digital e contribuirá para um planejamento a

longo prazo, focando as necessidades e as expectativas dos usuários, otimizando o máximo seus recursos e tendo a constante busca pela melhoria contínua.

Espera-se que este estudo possa contribuir para um maior entendimento da NBR ISO 9001 e das várias vantagens de sua aplicação. A implantação do Sistema de Gestão da Qualidade não deve ser visto como um fim em si mesmo, mas sim como o ponto de partida para obter-se excelência em padrão de qualidade.

Não só as empresas privadas deveriam se preocupar com a qualidade de seus produtos e serviços, mas principalmente os órgãos públicos os quais prestam serviços pagos pelos cidadãos que merecem ter de volta a mesma eficiência com que pagaram seus impostos.

Felizmente, os cidadãos estão cobrando cada vez mais os seus direitos e aos poucos os entes públicos se dão conta de que prestar serviços dignos não é um favor e sim um dever. Pelo que pôde-se verificar através deste estudo de caso, o Superior Tribunal de Justiça parece ter a consciência de sua responsabilidade, procurando inovar e buscar soluções para que o cidadão fique satisfeito com os serviços prestados.

Como a adoção do Sistema de Gestão da Qualidade é uma decisão estratégica do STJ, o qual oferece todo o suporte para sua implantação, cabe às Seções aceitarem este desafio e se comprometerem com esta causa, uma vez que parece haver recompensas e ganhos significativos para a organização como um todo.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, Samuel. O legado da ISO Série 9000. **Falando de Qualidade**, [S.l.], p. 26-30, dez. 2004.

BASEVI, Teresa Helena da R. **Consórcio Bdjur – Biblioteca Digital Jurídica: implantação do Dspace no poder judiciário brasileiro**. Brasília, DF, [2005?]. Disponível em: <<http://bibliotecas-cruesp.usp.br/3sibd/docs/basevi77.pdf>>. Acesso em: 26 set. 2010.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (STJ). Biblioteca Ministro Oscar Saraiva. Seção de Biblioteca Digital (SEBID). **Modelo de implementação de uma biblioteca digital: orientações sobre procedimentos iniciais**. Brasília, DF, 2010.

BRAVO, Ismael. **Gestão de qualidade em tempos de mudanças**. Campinas, SP: Alínea, 2003.

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro; MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; GEROLAMO, Mateus Cecílio. **Gestão da qualidade ISO 9001: 2008: princípios e requisitos**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

CUNHA, Murilo Bastos da; MCCARTHY, Cavan. Estado atual das bibliotecas digitais no Brasil. In: MARCONDES, Carlos H. et al (Org.) **Bibliotecas digitais: saberes e práticas**. 2. ed. Salvador, BA: EDUFBA; Brasília, DF: IBICT, 2006.

DORNELLES, Marcio. **ISO 9000: certificando a empresa**. Salvador: Casa da Qualidade, 1997.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL. **Pesquisa – Certificação ISO 9000**. Disponível em: <<http://www.inmetro.gov.br/qualidade/apresenta%20pesquisalSO.asp>>. Acesso em: 8 set. 2010.

MARCONDES, Carlos H. et al (Org.) **Bibliotecas digitais: saberes e práticas**. 2. ed. Salvador, BA: EDUFBA; Brasília, DF: IBICT, 2006.

MELLO, Carlos Henrique Pereira. et al. **ISO 9001:2008: sistema de gestão da qualidade para operações de produção e serviços**. São Paulo: Atlas, 2009.

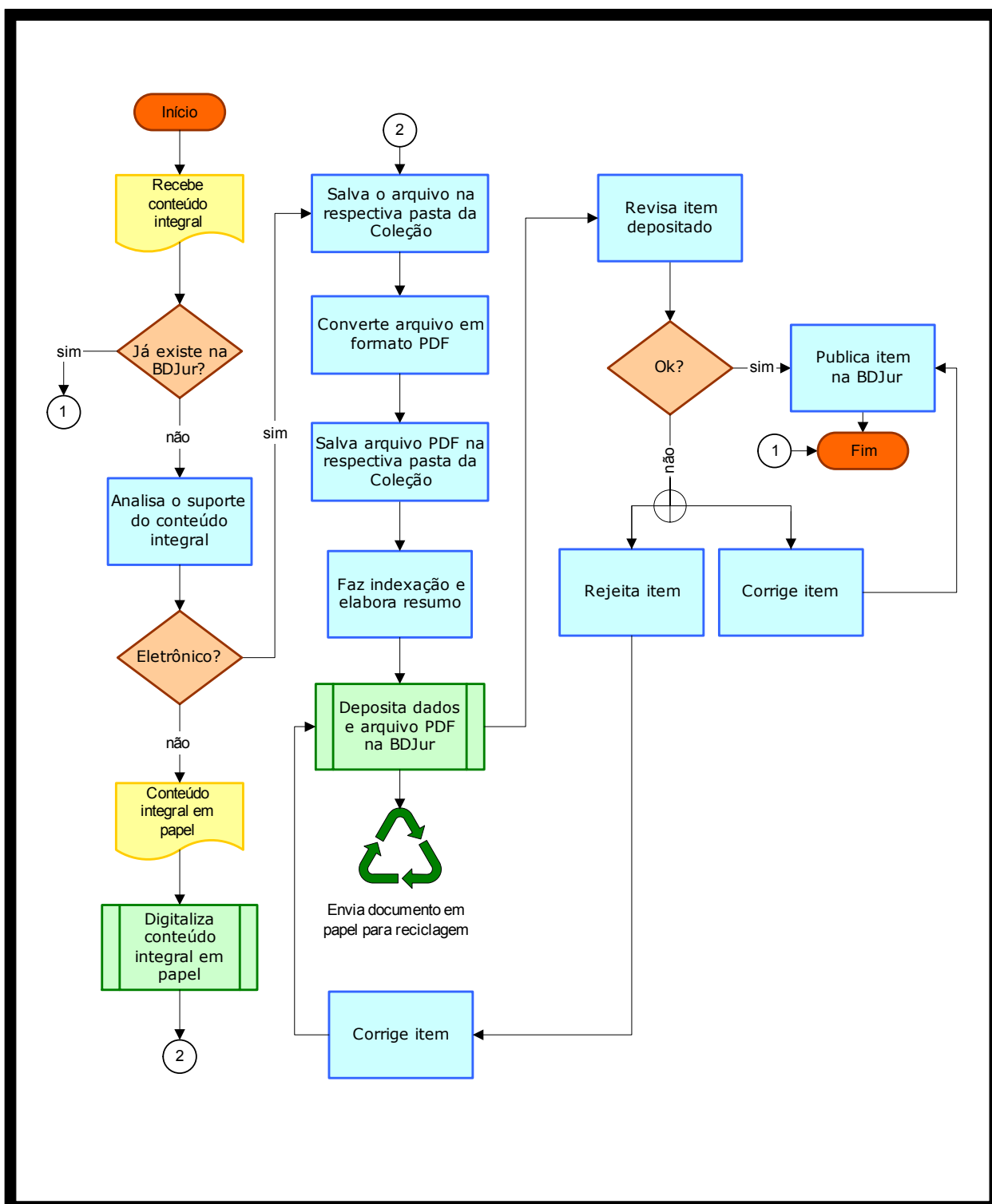
SAYÃO, Luis Fernando. **Bibliotecas digitais e suas utopias**. Ponto de Acesso, Salvador, v.2, n.2, p. 2-36, ago./set. 2008. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/2661>>. Acesso em: 20 set. 2010.

TOUTAIN, Lídia Maria Batista Brandão. Biblioteca digital: definição de termos. In: MARCONDES, Carlos H. et al (Org.) **Bibliotecas digitais: saberes e práticas**. 2. ed. Salvador, BA: EDUFBA; Brasília, DF: IBICT, 2006.

VALLS, Valéria Martin. **Gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil**: estabelecimento de um modelo de referência baseado nas diretrizes da NBR ISO 9001. 2005. 247 f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.

ZACHARIAS, Oceano. **ISO 9001:2008**: uma ferramenta de gestão empresarial. São Paulo: O. J. Zacharias, 2009.

APÊNDICE A – Fluxograma do Processo de Captação, Processamento e Depósito de Documentos na BDJur



Legenda:

○ terminal

□ operação

▨ subprocesso

◇ decisão

○ conector

⊕

ANEXO A – ETAPAS PARA IMPLANTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ)

ISO 9001/2008

O QUE	COMO	QUEM
Formalizar a solicitação ↓	Por meio de memorando encaminhado ao Diretor-Geral	Unidade solicitante
Realizar apresentação para as pessoas envolvidas ↓	Apresentação em slides em data e local a serem definidos	CGEP
Definir os processos /atividades a serem certificadas (escopo) ↓	Realização de reuniões	Unidade solicitante CGEP
Elaborar cronograma de implantação ↓	Realização de reuniões	Unidade solicitante CGEP
Fazer levantamento das rotinas ↓	Realização de encontros e entrevistas	Unidade solicitante CGEP
Descrever Instruções de Trabalho (ITs) ↓	Realização de encontros e entrevistas Validação das ITs	Unidade solicitante CGEP
Realizar diagnóstico ↓	Levantamento dos documentos Nº de pessoas envolvidas Definição de competências	Unidade solicitante CGEP
Elaborar Procedimentos de Sistema (PS) ↓	Realização de encontros e entrevistas Validação dos PS	Unidade solicitante CGEP

(Segue)



O QUE	COMO	QUEM
Elaborar Manual da Qualidade (MQ) e demais documentos do SGQ ↓	Realização de encontros e entrevistas Validação do MQ e demais documentos do SGQ	Unidade solicitante CGEP
Contratar Organismo Certificador ↓	Solicitação de propostas Elaboração de Projeto Básico Encaminhamento à SAF Elaboração de Contrato	CGEP Secretaria de Administração e Finanças
Definir Indicadores de Desempenho ↓	Realização de encontros e entrevistas Validação dos Indicadores	Unidade solicitante CGEP
Treinar as pessoas envolvidas ↓	Elaboração de slides Preparação de material didático Realização do treinamento	CGEP Coordenadoria de Gestão de Pessoas
Implantar o SGQ ↓	Operacionalização do SGQ por um período aproximado de 20 a 30 dias para geração de registros da qualidade	Unidade solicitante com o acompanhamento da CGEP
Constituir o Conselho da Qualidade ↓	Designação das pessoas que irão compor o Conselho da Qualidade (CQ)	Unidade solicitante CGEP
Designar o Representante da Direção (RD) ↓	Designação de servidor com autoridade e responsabilidade para acompanhar a eficácia do SGQ e relatar seu desempenho nas reuniões do CQ	Por meio de memorando ou e-mail
Realizar 1ª Reunião de Análise Crítica ↓	Análise dos dados gerados durante o período da implantação (20 a 30 dias)	Conselho da Qualidade

(Segue)



O QUE	COMO	QUEM
Realizar Auditoria Interna	Avaliação do desempenho do SGQ	Equipe de Auditores Internos
Realizar 2ª Reunião de Análise Crítica	Análise do Relatório de Auditoria Interna Elaboração de Plano de Ação	Conselho da Qualidade CGEP Unidade Solicitante
Realizar Auditoria de 1ª Fase	Avaliação do desempenho do SGQ	Organismo Certificador
Realizar 3ª Reunião de Análise Crítica	Análise do Relatório da Auditoria de 1ª Fase Elaboração de Plano de Ação	Conselho da Qualidade CGEP Unidade Solicitante
Realizar Auditoria de Certificação	Avaliação do desempenho do SGQ Recomendação para certificação	Organismo Certificador
Realizar 4ª Reunião de Análise Crítica	Análise do Relatório da Auditoria de Certificação Elaboração de Plano de Ação (se for o caso)	Conselho da Qualidade CGEP Unidade Solicitante
Realizar Solenidade de Entrega de Certificado	Participação do Ministro-Presidente Ministros da Casa Autoridades Convidadas Servidores	Unidade Solicitante CGEP