



Encontro Nacional dos
Estudantes de Arquivologia
De 11 a 15 de Julho de 2016



A GESTÃO DA QUALIDADE APLICADA NA CRIAÇÃO E ACESSO A SITES DE INSTITUIÇÕES DETENTORAS DE MEMÓRIA

Ana Caroline da Costa¹
Gerlane Farias Alves²
Juliana F. de Vasconcelos³

RESUMO

A Gestão de Qualidade pode ser entendida como o nível de excelência do que é produzido. Desta maneira, várias empresas na atualidade tem se empenhado em produzir bens e serviços que sejam capazes de satisfazer as necessidades de seus clientes. A gestão de qualidade também pode ser utilizada em instituições que busquem promover o acesso a seus arquivos não apenas de forma física, mas também, por meio de sites de pesquisa. Desta forma, estas instituições que abrigam documentos permanentes e de grande valor histórico como arquivos, bibliotecas, museus e Centros de Documentação, devem estar atentas para que seus acervos possam ser disponibilizados na rede de forma eficiente garantindo a qualidade visual dos documentos, o rápido acesso à informação, o fácil manuseio do site, entre outros. O presente artigo tem como objetivo analisar a importância da Gestão de Qualidade aplicada no processo de disponibilização de arquivos em sites de pesquisa por instituições detentoras de memória com a finalidade de diminuir distâncias, proporcionar o acesso à informação, assim como promover a preservação de documentos importantes e de frágil manuseio. Como exemplo, para demonstrar a aplicação da Gestão de Qualidade realizada com sucesso, demonstramos os casos desta aplicada nos arquivos municipais do Estado de Minas Gerais e do Paraná.

Palavras-Chave: Gestão de Qualidade. Acesso. Preservação da Memória.

¹ Graduanda do curso de Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB

² Graduada em História pela Universidade Estadual do Vale do Acaraú – UVA. Graduanda do curso de Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB. Mestranda do Programa de Pós-graduação em História da Universidade Federal da Paraíba.

³ Graduanda do curso de Bacharelado em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB

INTRODUÇÃO

A expansão da informação no mundo globalizado tomou novos contornos com o advento da informática. Distâncias foram reduzidas, e com ela, o acesso a novas informações. O homem moderno tornou-se prático adquirindo novos hábitos que o levou a buscar a informação de uma maneira mais rápida e facilitada.

Com o tempo cada vez mais reduzido, as longas horas passadas em bibliotecas tornaram-se raras. Os livros utilizados para consulta nestes ambientes deram lugar aos acessos feitos em artigos digitais por causa da sua praticidade e rapidez, além de inúmeros recursos que facilitavam o trabalho do pesquisador. Nesse sentido, os usuários passaram a dispor cada vez mais de sites criados por empresas especializadas para atender tanto suas necessidades comerciais como acadêmicas.

Não demoraria para que a distância existente entre o usuário e os arquivos que se encontravam em outros estados, e até mesmo em outros países, começassem a diminuir. Interessadas em disponibilizar as informações preciosas existentes em seus acervos, várias instituições detentoras de documentos históricos passaram a disponibilizar seus arquivos de modo que qualquer usuário pudesse ter acesso a eles. Isso só foi possível com o uso da internet e o trabalho voltado à classificação, preservação e digitalização desses documentos, além do desenvolvimento de softwares de acesso por diferentes profissionais. Segundo Bertholdo (2007):

devido à expansão dos projetos de digitalização de acervos históricos e preservação digital da memória, grandes quantidades de imagens de documentos históricos têm sido geradas por diversos projetos espalhados pelo mundo. A digitalização de documentos históricos apresenta-se como forma eficaz de viabilizar o acesso público a grandes acervos e equalizar o severo compromisso entre conservação e acesso.

Nos tópicos a seguir veremos a importância da utilização da Gestão de Qualidade aplicada nas instituições como forma de beneficiar a organização de seus acervos e como a informática pode contribuir para o acesso e a disseminação da informação existente nestas instituições.

A GESTÃO DE QUALIDADE

A qualidade de um produto ou serviço pode ser mensurada quando esta atende às necessidades de seus usuários de forma agradável. Atualmente, os consumidores exigem cada vez

mais qualidade dos serviços e produtos que adquirem e isso não fica diferente quanto à busca de informações em um arquivo. A Gestão da Qualidade também é uma gerência focada na qualidade da produção e dos serviços oferecidos em site por diversas instituições.

A Gestão da Qualidade total é uma estratégia de administração orientada a criar consciência de qualidade em todos os processos organizacionais. Esta é composta de estágios tais como: análise geral do processo, planejamento, organização, controle, implementação, análise de indicadores e educação continuada. Os sistemas de gestão da qualidade não se referem diretamente ao termo arquivo, porém pode submetê-lo nos termos de documentação e registro. Com base nas normas da série ISO 9000:

Para conduzir e operar com sucesso uma organização é necessário dirigi-la e controlá-la de maneira transparente e sistemática. O sucesso pode resultar da implementação e manutenção de um sistema de gestão concebido para melhorar continuamente o desempenho, levando em consideração, ao mesmo tempo, as necessidades de todas as partes interessadas. A administração de uma organização contempla a gestão da qualidade entre outras disciplinas de gestão. (ABNT – Associação Brasileira Normas Técnicas, 2016)

Na gestão arquivística, a Gestão de Qualidade funciona de forma parecida com as empresas que a adotam, pois tem por objetivo orientar os procedimentos relativos à gestão documental no âmbito de determinada instituição. O conhecimento arquivístico é de fundamental importância na implementação de operação num sistema de Gestão de qualidade eficaz.

A documentação, sob diversos modos, possibilita o funcionamento adequado da Gestão de Qualidade cujas formas estão escritas na ISSO 9000:2000: Como atender as necessidades declaradas ou implícitas da organização, dos clientes e de outras partes interessadas; possibilitar o treinamento adequado; assegurar o rastreamento e receptibilidades do processo; providenciar seus objetivos e avaliar a eficácia e a contínua adequação do sistema; manual da qualidade; planos de qualidade; especificações; diretrizes; procedimentos; registro. O fato de o registro fornecer evidência objetiva das atividades realizadas nos remete a organicidade dos documentos que é tão familiar na arquivologia. Em sistemas de Gestão de Qualidade os processos de trabalho devem ser registrados ou documentados para que possam ser avaliados, confirmados ou auditados.

A Gestão da Qualidade depende diretamente das características que cada organização utiliza como critérios para orientar uma gestão de documentos eficaz. A Gestão de documentos só é de fácil aplicação para aquela organização que atenda aos requisitos básicos de documentação, generalidades, manual da qualidade, controle de documentos e controle de registros dos sistemas de gestão que a ISO 9001 define. Estes requisitos contribuem para que as instituições busquem a

excelência no serviço, mantendo os documentos organizados de forma bastante prática e disponível para o usuário.

A INFORMÁTICA E A PRESERVAÇÃO DA MEMÓRIA

Sabemos que as instituições de memória, como arquivos, bibliotecas ou museus guardam acervos históricos de natureza diversa. Entendidas as especificações dos processos técnicos de cada uma dessas instituições, todas enfrentam o desafio de conjugar a preservação dos seus diferentes suportes documentais (papel, acetato, celuloide, fitas e discos magnéticos e óticos, objetos, etc.) com o acesso aos seus conteúdos informacionais.

Vivendo o impasse da degradação progressiva de seus acervos, muitas instituições têm restringido o acesso à informação, deixando de cumprir com sua função principal de comunicação e difusão cultural. Desta forma, a inclusão digital dos acervos históricos se torna um esforço prioritário das instituições e dos profissionais voltados para a preservação da memória cultural. Segundo Amarin (2003):

para que se possa informatizar uma instituição de forma a tornar disponível seus acervos indexados, são necessários: infra estrutura e sistemas de informação multimídia, capazes de facilitar a definição dos metadados dos documentos e disponibilizar de forma criteriosa os acervos, estendendo e modernizando os recursos de pesquisa, e preservando os padrões de tratamento da informação.

A preservação da memória garante a construção da identidade cultural e análise da história de um povo. Apesar disso, instituições destinadas a preservar arquivos públicos ou outros acervos igualmente importantes enfrentam vários problemas pela falta de políticas públicas adequadas e preocupadas com a preservação de documentos históricos.

Sem contar com os outros problemas internos provenientes do grande acúmulo desordenado de documentos como a falta de estrutura para preservar os arquivos da poeira, da umidade e de insetos, algumas instituições ainda se mostram indiferentes à disponibilização de seus arquivos por meio digital devido a uma gestão deficiente que não consegue enxergar a importância da preservação de documentos públicos. Estas devem ter em mente que seus documentos são elementos frágeis que facilmente, com a ação do tempo, podem se deteriorar e por isso a digitalização do seu acervo poderia ser de grande valia já que disponibilizaria a informação para um grande número de usuários ao mesmo tempo em que preservaria seus documentos físicos.

Vale lembrar que a digitalização impõe um grande compromisso entre a conservação e o acesso. A tecnologia desponta como uma alternativa eficiente de disponibilizar documentos históricos para o público sem comprometer sua integridade física (VALLE JR, 2005).

O arquivista Binkley, em 1939, já defendia que o objetivo da política de arquivos em um país democrático não pode ser a simples guarda de documentos. Deve ser nada menos que promover o enriquecimento da consciência histórica dos povos como um todo (BINKLEY, 1939).

Diversos trabalhos já tentaram descrever a implantação de sistemas de informação multimídia destinados a realizar a recuperação de informações em acervos históricos. O acesso se caracterizaria como uma das dimensões mais importantes em projetos de preservação digital, pois ajudaria várias instituições a preservar seus documentos físicos ao mesmo tempo em que as informações existentes neles poderiam ser expandidas por todo o mundo.

No trajeto entre a digitalização dos acervos históricos e da sua disponibilização digital para um público usuário se encontraria uma gestão de qualidade. Esta estaria preocupada com todo o processo anterior à disponibilização dessa informação, afinal, de nada adiantaria criar sites modernos de acesso se a informação (o principal elemento do processo) não pudesse ser encontrada facilmente pelo usuário.

Para que haja uma boa gestão de qualidade referente à acessibilidade de documentos digitais disponibilizados em sites de instituições, é necessário todo um trabalho anterior que prime pela eficiência do processo. A qualidade da pesquisa no acervo seria influenciada diretamente pela descrição do conteúdo dos itens documentados. Mas antes disso, os profissionais envolvidos no projeto devem primar por um bom trabalho voltado às tarefas de classificação, indexação, descrição dos documentos disponibilizados, assim como no uso de termos escolhidos que facilitem a recuperação dessas informações pelo usuário.

O CASO DE MINAS GERAIS

Um dos exemplos de uma gestão de qualidade eficiente relacionado a arquivos digitais disponibilizados para usuários é o caso dos documentos do arquivo público do Estado de Minas Gerais.

A instituição em questão orientou seus processos técnicos para a combinação de duas tecnologias: a microfilmagem e a digitalização. Com um acervo que remonta do século XVII, este órgão buscou formas de preservação dos conteúdos de seus documentos através do uso da

microfilmagem nos últimos 30 anos. Além dessa tecnologia, também optou pelo uso da digitalização como forma de garantir a segurança de preservação de seus acervos. Com essa experiência de sistema híbrido de microfilmagem e digitalização o Arquivo Mineiro Público tem avançado na compreensão e aprimoramento das metodologias de aplicação dessas técnicas, respeitando sempre a especificidade de seus acervos e o tratamento dado ao suporte material e da informação de seus documentos.

O processo de digitalização, desenvolvido pelo Arquivo Público do Estado de Minas Gerais, tem características próprias de instituições que guardam acervos dessa natureza. Para realizar esse trabalho, o arquivo divide suas atividades em três etapas: análise das condições físicas do acervo, microfilmagem e digitalização do acervo. A análise das condições do acervo é feita por profissionais especializados na área de conservação. Estes desenvolvem o diagnóstico e a recuperação do suporte material e estabelecem os padrões de microfilmagem. Espera-se, através da microfilmagem, obter resultados de alta qualidade nos microfilmes que serão utilizados para digitalização assim como para servirem de cópia do original.

É este trabalho interno, voltado para a preservação dos acervos, que possibilita sua expansão nos meios digitais. A digitalização promove a preservação do documento físico assim como sua guarda em meio digital para que possa ser usado pelos profissionais da TI na construção de sites de acesso.

Mas, para que esses documentos possam atender a necessidade de seus usuários nas pesquisas realizadas em sites de acesso, é necessário que os documentos digitalizados possam ter uma qualidade visual que beneficie a disponibilização da informação. É nesse contexto que a gestão de qualidade pode ser utilizada por essas instituições como forma de primar pela qualidade desse serviço que tem como objetivo atender o usuário final.

O CASO DO PARANÁ

Outro bom exemplo de gestão de qualidade eficaz nos arquivos digitais disponibilizados na web é o arquivo do Paraná.

A instituição do Paraná tem seu acervo desde o período provincial (1855-1889) com a finalidade de reunir a memória impressa e manuscrita sobre a história e a geografia do estado. O arquivo tem responsabilidade de organizar, guardar e conservar os documentos gerados pelo Poder Executivo promovendo o acesso rápido e seguro às informações de interesse do usuário.

Compete ao Arquivo do Estado do Paraná a orientação das atividades da gestão de documentos desde sua produção, descrição, arranjos, avaliação, custódia, conservação, e sua destinação. Também é responsável pelo funcionamento harmônico das atividades arquivísticas com planejamento e desenvolvimento de sistemas de processamento de documentos arquivísticos como no processo de microfilmagem e digitalização e a preservação e a conservação dos documentos permanentes pelo seu valor histórico, científico e cultural. Sobre a reprodução e acesso para consulta dos documentos de guarda da instituição, esta deve ser solicitada pelo usuário, principalmente ser for referente àqueles que são de caráter sigiloso, devendo preceder de assinatura de termo próprio.

O arquivo do Paraná promove reunião de planejamento e aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pelo órgão. Esse planejamento diz respeito à supervisão, a execução, a avaliação e o acompanhamento das atividades relacionadas à área da tecnologia da informação, incluindo a segurança da informação eletrônica. A realização periódica desses estudos e adequações ao Código de Classificação de Documentos de Arquivo e à Tabela de Temporalidade de Documentos de Atividades-meio é essencial para o gerenciamento do arquivo.

No site do Arquivo do Paraná pode ser observada a execução da produção digital, fotográfica e microfilmagem de documentos do DEAP (Departamento Estadual de Arquivo Público), visando à preservação e divulgação do acervo e o atendimento dos usuários.

O arquivo do Paraná ampliou suas competências para a exploração de seus recursos na internet, de maneira adequada nos seus serviços básicos e ferramentas, com o objetivo de atender todas as necessidades de seus usuários. Com um layout do seu site bem simples e fácil de ser utilizado, focando na relação do usuário, ele contém informações como Normas e regulamentos, história de como surgiu o arquivo, localização do endereço do arquivo físico, horário e funcionamento, eventos realizados, notícias, novidades e informações sobre o acervo, disponibilização de uma biblioteca de apoio, mapa do site de instrução sobre o uso do site, e disponibilização de download tanto para o arquivo como para biblioteca; contém links de busca simples e avançada contempla links para outros arquivos, bibliotecas, museus e centros de documentações; possui seu próprio glossário de termos arquivístico, próprio instrumentos de gestão de documentos como a tabela de temporalidade e o plano de classificação; contém formulário para cadastro de usuários. Apesar de possuir muitas ferramentas que são pensadas para facilitar o acesso do usuário na hora de sua busca, faltou pensar no usuário portador de deficiência para que o site fique de forma mais acessível para todos os cidadãos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A preocupação com a gestão de qualidade aplicada em arquivos de instituições é um processo que vem ganhando força dentro da arquivística. Isso ocorre, principalmente, se esta é voltada aos documentos de instituições detentoras de memória, por estas possuírem documentos que necessitam de um cuidado maior.

Para que a gestão de qualidade possa ser realizada de forma eficiente, deve-se pensar em serviços arquivísticos norteados por padrões de excelência, que sejam capazes de otimizar o atendimento aos usuários durante as rotinas de um arquivo, cumprindo, ao mesmo tempo com as exigências das instituições a que estiverem servindo.

A gestão de qualidade aplicada no acervo de uma instituição deve ser capaz de estabelecer um processo de gestão arquivística que seja capaz de garantir ao arquivo o tratamento racional da informação produzida e recebida.

Devido ao mundo globalizado em que vivemos, a informática ganha cada vez mais espaço em todos os setores da nossa sociedade. Através dela, podemos pensar na disponibilização eficiente de documentos através de sites de pesquisa, contribuindo assim, para o acesso de usuários que se encontram fisicamente a longas distancias desta instituição e que talvez nunca tivessem recursos para visita-la.

Através da digitalização de documentos é possível disponibilizar em rede, através de sites de pesquisa, informações preciosas de arquivos históricos, além de ajudar na preservação de documentos, já que os originais seriam poupados de contatos físicos diários com os usuários.

Mas, de nada adianta essas instituições pensarem na criação de sites de informação arquivística para disponibilizar seus acervos se não houver primeiro uma gestão eficiente de seus arquivos. Neste caso, a Gestão de Qualidade pode auxiliar na elaboração de estratégias de gestão que permitam adequar a utilização dos arquivos às necessidades inerentes e a recuperação da informação de seus usuários.

Ou seja, se não houver uma gestão que seja capaz de realizar a sistematização dos processos de tratamento, o controle, a guarda, a recuperação da informação e o acesso aos documentos, não será possível proceder a um projeto de digitalização que possa criar sites de pesquisa em qualquer instituição.

REFERÊNCIAS

ABNT – Associação Brasileira Normas Técnicas. **Sistema de gestão de qualidade – Fundamentos e vocabulário. NBR ISO 9000:2000** Rio de Janeiro. Disponível em: <<http://www.standardconsultoria.com/f/files/814048ce04d8cdf2b1ba9438be31009791895463.pdf>> Acesso: 30 de Abril de 2016.

ABNT – Associação Brasileira Normas Técnicas. **Sistema de gestão de qualidade – Requisitos. NBR ISO 9001** Rio de Janeiro. Disponível em: <http://www.fasi.edu.br/files/biblioteca/NBR_iso9001.pdf> Acesso: 30 de Abril de 2016.

AMORIM, Dora. **Manual de Gestão de Qualidade**. Serviços Municipalizados de Saneamento Básico de Viana do Castelo SMSBV. 2009.

Bertholdo, Flávio Augusto Rocha. **Técnicas de Limiarização para Melhorar a Qualidade Visual de Documentos Históricos**. Tese de Mestrado apresentado ao programa de pós-graduação em ciência da computação da Universidade de Minas Gerais. 2007

BRANDÃO. Alini Casimiro. **Aplicando a gestão da qualidade no serviço arquivístico**. Revista pesquisa em andamento. Biblioline. João Pessoa. 2011.

CARDOSO, Julio Cesar; LUZ, Andre Ricardo. **Os arquivos e os sistemas de gestão da qualidade**. Arquivística.net., Rio de Janeiro, p. 51-64, UNIRIO - Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2005.

De Andrade, N.S., & Araújo, A. de A. **Multimídia para acesso a acervos históricos**, Revista iP- Informática Pública, PRODABEL, Belo Horizonte -MG, Brazil, vol. 2, no. 1, ISSN no. 1516 697X, 2000, pp 49-66.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

Valle Jr., E.A., Araújo, A. de A. & De Andrade, N.S. **Sistema de informação multimídia para acervos históricos de valor permanente**, Anais do VII Simpósio Brasileiro de Sistemas Multimídia e Hiperemídia - SBMídia, Florianópolis-SC, Brazil, 2001, pp 234-235.

Arquivo Público do Paraná. Paraná Disponível: <<http://www.arquivopublico.pr.gov.br/>> Acesso: 30 de Abril de 2016.