

A GESTÃO DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA COMO SUBSÍDIO AO ALCANCE E À MANUTENÇÃO DA QUALIDADE

Por:

Maiara de Arruda Nascimento

maiara_an@yahoo.com.br

Bacharel em Arquivologia pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM).
Monitora da disciplina de Restauração de documentos do Curso de Arquivologia.

Daniel Flores

dfloresbr@gmail.com

Doutorado em Metodologías y Líneas de Investigación en Biblioteconomía y Documentación -
Universidad de Salamanca/Espana.

Mestre em Engenharia de Produção pela UFSM - Universidade Federal de Santa Maria.

Professor Assistente Efetivo da Universidade Federal de Santa Maria, desde 1998.

Resumo

O ambiente da qualidade revela-se como um campo de atuação para os arquivistas, uma vez que o sucesso de um sistema de excelência depende, em grande parte, do modo como as organizações utilizam e disponibilizam as suas informações. Neste contexto, está a gestão da informação arquivística que permite o gerenciamento das informações desde que estas são geradas, proporcionando rapidez no seu acesso e o seu controle. Esse artigo investiga se as entidades, certificadas por suas práticas de gestão pelo Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade (PGQP) em Santa Maria (RS), nos anos de 2005 e 2006, conscientes dos benefícios da gestão informacional, a utilizaram durante o processo de obtenção da qualidade. Para tal, estas responderam a um questionário e tiveram o seu ambiente informacional observado tendo por finalidade identificar a situação arquivística das empresas. Os resultados demonstraram que embora as informações sejam consideradas vitais para as entidades pesquisadas, o seu gerenciamento ainda ocorre baseado no senso comum, sem a presença dos métodos e princípios arquivísticos, em suma, sem a presença dos arquivistas.

Palavras-chave: gestão da informação; gestão da qualidade; informação; qualidade

The Management of Archivistic Information as Subsidy for the Obtaining and Maintenance of Quality

Abstract

The environment of quality is revealed as an acting field for the archivists once that the success of an excellence system depends mostly on the way how the organizations use and make available their information. Within such context is the archivistic information management, which allows administering information since they are generated besides making possible to quickly access and control them. The present

article investigates whether the entities certified for their management practices by the Gaucho Program on Quality and Productivity (PGQP), in the city of Santa Maria (RS), over the years of 2005 and 2006, aware about the benefits of the informational management, have applied it during the process of quality obtaining. The entities answered to a questionnaire and had their informational environment observed with the purpose of identifying the archivist situation of the companies. The results have showed that in spite of information being determinant for the researched entities, their management still occurs on the basis of common sense without the presence of the archivist methods and principles, in other words, without the archivists presence.

Keywords: *information management; quality management; information; quality*

INTRODUÇÃO

No atual cenário competitivo, as empresas têm optado por inserir em suas práticas administrativas os princípios da gestão pela qualidade como um meio de se destacar junto aos consumidores. A qualidade é a filosofia gerencial que tem como premissa maior a satisfação dos clientes, sendo que para alcançá-la a empresa deverá conhecer as necessidades explícitas e implícitas de seus clientes reais e potenciais para, então, modificar os processos que dão origem aos seus produtos, buscando adequá-los ao que estes esperam.

Em um sistema da qualidade, o gerenciamento das informações produzidas pela empresa revela-se essencial. Isso porque na implementação e na manutenção da excelência, as informações registradas necessitam estar prontamente disponíveis a fim de que as atividades desenvolvidas ocorram de forma otimizada, para que possam subsidiar o processo decisório e a aprendizagem organizacional.

Nesse contexto, a gestão da informação arquivística surge como uma das políticas que possibilitam o tratamento das informações desde a sua produção até a sua destinação final, permitindo, assim, que estejam organizadas sistematicamente, acessíveis e controladas. Acredita-se que a gestão da informação arquivística inserida no ambiente da qualidade revela-se como uma forma da disciplina arquivística mostrar a sua relevância junto à sociedade e obter o seu espaço. O presente artigo é resultado de uma pesquisa a qual objetivou descobrir se as organizações utilizaram a gestão da informação no processo de alcance da qualidade em seus produtos/serviços.

Para tal, escolheu-se como objetos de investigação as empresas de Santa Maria (RS) certificadas pelo Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade (PGQP) nos anos de 2005 e 2006. O PGQP, criado em 1992, através da parceria dos setores público e privado, tem por objetivo disseminar os conceitos e princípios da excelência e, assim, promover uma maior competitividade dos produtos gaúchos e, por conseguinte, uma melhor qualidade de vida para a população sul rio-grandense.

O Prêmio Qualidade RS, promovido pela entidade, orienta as empresas, as quais desejam adotar as práticas de gestão alinhadas aos princípios da qualidade, a atuar segundo os Oito Critérios de Excelência defendidos pelo PGQP e que servem como base de avaliação das organizações concorrentes ao prêmio. Os critérios são: Liderança, Estratégias e Planos, Clientes, Sociedade, Informações e Conhecimento, Pessoas, Processos e Resultados.

Atenta-se para o critério “Informações e Conhecimento”, o qual traz uma concepção nova acerca do gerenciamento das informações em um sistema da qualidade. Diferentemente de outros programas de implementação da excelência que ressaltam apenas os documentos oriundos dos sistemas de qualidade (tais como: registros, manuais da qualidade, procedimentos, etc.) como relevantes, as informações são vistas, para tal critério, como um fator estratégico para a empresa, devendo estas serem organizadas sistematicamente. A integridade, a segurança, a confidencialidade e a atualização das informações produzidas pelas entidades são itens exigidos pelo critério.

O presente artigo está dividido do seguinte modo: na Introdução, apresentam-se os aspectos gerais deste, após tem-se a Metodologia, onde os métodos que foram utilizados na pesquisa são mostrados. Posteriormente, tem-se o capítulo “A gestão da informação arquivística à serviço da gestão da qualidade”, em que discorre-se sobre a qualidade e a gestão da informação, mostrando como esta última pode ser útil na busca pela melhoria contínua. Após, tem-se o capítulo intitulado “Resultados e Discussões”, onde se apresentam os resultados obtidos na pesquisa, bem como as suas análises. Por fim, tem-se a Conclusão, que expõe a síntese dos resultados mais significativos do trabalho.

Assim, a seguir apresentam-se os métodos e as etapas que foram realizadas na pesquisa.

1 METODOLOGIA

Para conhecer a situação informacional das organizações certificadas pelo PGQP, foi aplicado um questionário junto a estas. Além disso, o ambiente arquivístico de cada entidade foi conhecido, com a finalidade de captar informações complementares às levantadas pelo questionário. Por isso, a pesquisa, quanto a abordagem de seu problema, enquadrou-se no tipo quali-quantitativa. É, também, do tipo descritiva já que os dados coletados foram registrados, analisados e interpretados.

As empresas ganhadoras do prêmio de reconhecimento pela implementação da excelência fornecido pelo PGQP - o Prêmio Qualidade RS - são de todas as regiões do estado gaúcho, o que é muito positivo, pois demonstra que estas estão optando por uma outra forma de gestão, moderna, a qual enxerga no cliente a verdadeira razão de existir da organização.

Todavia, seria inviável implementar a pesquisa em todas as regiões do Rio Grande do Sul por razões financeiras, como já mencionado, a pesquisa utiliza-se não somente de um instrumento de coleta de dados, isto é, do questionário, mas também da observação *in loco* da realidade informacional das empresas pesquisadas. Se a pesquisa utilizasse apenas o questionário como instrumento de levantamento, não haveria problemas em aplicá-la em todo o estado gaúcho, pois os questionários poderiam ser enviados às organizações, respondidos e reenviados por intermédio de *e-mails*. No entanto, considerou-se tal observação imprescindível para que o objetivo geral do trabalho fosse alcançado, pois é uma forma de captar informações adicionais que as aplicações dos questionários apenas não seriam capazes de fornecer. Assim, o deslocamento até as empresas implicaria em custos elevados, por esse motivo optou-se por estender a pesquisa a organizações certificadas pelo PGQP provenientes do município de Santa Maria somente.

Após a delimitação do universo a ser pesquisado (as sete empresas de Santa Maria certificadas pelo PGQP em 2005 e 2006), fez-se uma pesquisa bibliográfica visando aprofundar o conhecimento acerca da temática envolvendo a qualidade e a gestão da informação. Ademais, a visão do PGQP acerca do papel da gestão informacional em um sistema da qualidade foi analisada. Após a elaboração do

questionário, os primeiros contatos com as entidades foram feitos por meio de telefonemas ou por *e-mails*. À medida que os questionários eram respondidos e as empresas visitadas, os dados eram sendo tabulados. Por fim, deu-se a interpretação dos resultados a qual permitiu que se chegassem às conclusões da pesquisa.

A seguir, apresenta-se um breve referencial teórico a respeito da gestão pela qualidade e a gestão da informação arquivística.

2 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA À SERVIÇO DA GESTÃO PELA QUALIDADE

A qualidade passou a figurar como um requisito para que as empresas se mantivessem no mercado e alcançassem a competitividade a partir da década de 1960. Isso deve-se, em grande parte, às tecnologias que passaram a ser cada vez mais incorporadas nos processos produtivos e também em decorrência do aumento da competição internacional de bens/serviços. Como resultado, as organizações passaram a valorizar as necessidades e expectativas de seus clientes.

Juran (1990) define qualidade como sendo a adequação à finalidade ou uso. Para Deming (1990), a qualidade deve ter como premissa maior as necessidades atuais e futuras do cliente. Já para Crosby (1988), a qualidade é a conformidade do produto com os requisitos que foram estabelecidos anteriormente.

Outra expressão que vem sendo empregada com freqüência é “qualidade total”. A qualidade total é entendida como a qualidade de forma mais ampla e profunda. Enquanto a qualidade refere-se à satisfação dos clientes, a qualidade total é o aperfeiçoamento contínuo, onde tem-se o comprometimento de fazer certo pela primeira vez e o enfoque está totalmente concentrado no cliente. Nesse contexto, entre em cena a TQM¹ (Gestão da Qualidade Total), a qual trata-se de uma filosofia administrativa que congrega as várias áreas que constituem uma organização a atuarem de modo sistêmico no desenvolvimento, manutenção e aprimoramento da qualidade.

Os benefícios da implementação da TQM são muitos, a saber: maior comprometimento dos recursos humanos, padronização e eficiência do trabalho,

¹ *Total Quality Management*

redução de custos – com a eliminação das causas das falhas –, a melhoria da imagem da empresa junto à sociedade, produtos/serviços com as características pretendidas pelos clientes, maiores vendas e, conseqüentemente, geração de lucros.

No entanto, para que a gestão pela qualidade total tenha chances de sucesso é necessário que haja investimentos e uma certa dose de paciência por parte dos administradores. Investimentos porque a aplicação da TQM demanda em custos com treinamentos de pessoal e com recursos materiais e tecnológicos que possibilitem a racionalização dos processos de negócios e de operações. Paciência porque a sua implementação não ocorre em questão de dias ou em poucos meses como pensam muitos administradores: trata-se de um processo lento cujos resultados serão percebidos apenas a médio e a longo prazos.

Além disso, a implementação da qualidade depende do envolvimento dos colaboradores de todos os níveis que compõem a empresa. Feigenbaum (1983) foi um dos autores pioneiros ao falar da relevância dos recursos humanos para a qualidade. Segundo o autor, todo produto ou serviço, afinal, é realizado por um par de mãos humanas, e, portanto, a obtenção da qualidade depende do envolvimento dessas pessoas.

Em outras palavras, a gestão pela qualidade requer mudanças na cultura organizacional – conjunto de valores, crenças e atitudes que cada organização possui. Assim, antigos hábitos e paradigmas devem ceder lugar a um ambiente favorável à pró-atividade, à inovação, ao comprometimento e à liderança. A organização deve incentivar essas características e promover a conscientização de seus recursos humanos, bem como treinamentos, pois é preciso que as pessoas compreendam quais as melhores formas de desempenharem os seus papéis dentro da instituição.

Durante o processo de implantação da qualidade é muito cultivado no interior das organizações o conceito de gestão do conhecimento. Trata-se de um processo no qual o conhecimento deve ser explicitado e disseminado a toda a empresa. A gestão do conhecimento parte do pressuposto que uma organização se torna inovadora, ou seja, com diferencial competitivo, através do que sabe, de como utiliza o que sabe e a partir da velocidade com que aprende (SALIM, 2000).

As informações estão presentes no processo de geração do conhecimento organizacional por meio de seu registro nos mais diferentes suportes, sendo assim,

vitais para a gestão pela qualidade total. Mas, além de registrada esta deve estar disponível a um curto espaço de tempo a quem dela necessitar. Nesse contexto, entre em cena a gestão da informação arquivística como a ferramenta que possibilita o acesso e o controle às informações registradas.

Através de um programa de gestão informacional, a empresa poderá ser beneficiada de vários modos, pois da implantação dessa metodologia decorre: o controle quantitativo e qualitativo dos documentos produzidos, evitando, dessa maneira, a acumulação desordenada e irracional de documentos; a supervisão permanente dos arquivos desde a sua produção até a sua destinação final; a simplificação das atividades de criação, de manutenção e de uso dos arquivos; a melhoria do fluxo informacional da empresa; a racionalização dos arquivos físicos, bem como a economia de custos a eles referentes.

A gestão da informação implica em dois procedimentos principais: a classificação e a avaliação de documentos. A primeira tem, como finalidade, identificar hierarquicamente os documentos e a segunda estabelecer prazos de guarda e destinação final para os mesmos. O resultado da classificação é o Plano de Classificação de Documentos, ao passo que o da avaliação é a Tabela de Temporalidade Documental (TTD).

A classificação de documentos é o procedimento intelectual que precede a ordenação física dos documentos. Trata-se, basicamente, de relacionar os documentos com as funções, atividades e estruturas da entidade geradora de documentos, isto é, a documentação nada mais é que o produto das atividades humanas e como tal deve ser organizada segundo essas atividades.

Lopes (1997) afirma que a classificação afeta diretamente os demais procedimentos arquivísticos e, exatamente por isso, deve ser feita com cuidado, de forma racional e lógica. Assim, uma boa classificação resultará num melhor processo avaliativo, pois ao classificarmos os documentos hierarquicamente segundo às funções/atividades da empresa estamos atribuindo aos mesmos, ainda que de forma preliminar, um juízo de valor, ou seja, um primeiro nível avaliativo.

Já a avaliação de documentos é a ferramenta capaz de controlar o volume informacional. Lopes (1997) salienta que com o procedimento de avaliação documental somente as informações necessárias são mantidas, sendo que, o que for supérfluo, o que não produzir efeito algum deve ser descartado. É o que de fato

ocorre, pois os documentos ao serem avaliados recebem um valor, o qual pode ser: legal, jurídico, administrativo, fiscal, informativo ou histórico e de acordo com este são estabelecidos prazos de guarda e destinação final (eliminação ou guarda permanente) para os mesmos. Deve-se salientar que além de permitir o controle do volume informacional, a avaliação permite a racionalização e a economia de custos e espaços, o que vai ao encontro da filosofia da gestão pela qualidade.

Pôde-se perceber que a gestão da informação arquivística tem muito a contribuir com a gestão pela qualidade. Nas organizações em que a TQM é implementada, é preciso que haja um ambiente propício para que as pessoas possam desempenhar as suas atividades da forma mais eficiente possível, por isso é necessário que as informações estejam prontamente acessíveis para subsidiar as operações e a tomada de decisões. Também, na aplicação de um sistema de excelência, fala-se muito em controle dos processos administrativos. Uma das formas de manter controle sobre estes é documentando-os. A documentação de processos permite que a empresa rastreie as suas atividades e identifique falhas, podendo, assim, corrigi-las e evitar que ocorram novamente.

Logo, a gestão da informação arquivística permite o controle e o acesso das informações organizacionais relevantes, através de procedimentos como a classificação e a avaliação de documentos. A gestão da informação possibilita que o documento seja tratado desde o momento de sua produção até o seu descarte ou guarda permanente, segundo a perspectiva da Arquivística Integrada (Rousseau e Couture, 1998).

A seguir apresentam-se os resultados da pesquisa, bem como as suas análises.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Como já mencionado anteriormente, a questão norteadora da pesquisa que originou este artigo foi identificar se as empresas de Santa Maria certificadas pelo PGQP utilizaram a gestão da informação arquivística nos processos de obtenção e de manutenção da qualidade. Para chegar-se a uma resposta, procurou-se descobrir os meios que tais empresas empregaram para organizar, disponibilizar e controlar as informações orgânicas registradas que produziram. Objetivou-se verificar se houve nestas a adoção dos procedimentos arquivísticos que caracterizam a gestão da

informação, como por exemplo, a classificação e a avaliação de documentos, além da existência de um tratamento iniciado na produção das informações e estendido até a sua destinação final.

Os resultados apontam que já existe uma consciência nas empresas premiadas acerca do papel relevante das informações em um sistema de excelência: 72% das entidades declararam que vêem as informações como um recurso estratégico. Porém, essa consciência por parte das entidades certificadas é ainda incipiente, visto que os princípios, as práticas e os métodos arquivísticos que poderiam ser úteis no estabelecimento da qualidade não foram implementados por estas organizações.

Esta situação torna-se mais clara quando se constata que os profissionais arquivistas, mesmo no ambiente da qualidade, ambiente este em que a informação é valorizada por seu caráter de diferencial competitivo, foram pouco requisitados a realizar o gerenciamento informacional nestas instituições. Apenas 29% das empresas responderam possuir arquivistas responsáveis pela organização e pelo tratamento das suas informações, enquanto que a maioria, 71% das empresas, respondeu que a organização de seus documentos é desempenhada pelos seus próprios colaboradores. Observa-se, nestas organizações, a preponderância da “arquivística espontânea”, assim denominada por Lopes (1997), onde o gerenciamento das informações é realizado a partir do senso comum, sem a presença da teoria e dos procedimentos da arquivística.

Constatou-se nas empresas pesquisadas, as quais não possuíam arquivistas atuando, inexistir qualquer conhecimento de que estes profissionais poderiam contribuir para o alcance da TQM. Em uma dessas entidades, houve a admissão que as informações necessitam ser melhor geridas para que possam propiciar o bom andamento dos processos organizacionais. Para resolver esta questão, no entanto, a empresa está encaminhando a contratação de um profissional da área da comunicação social. Observou-se que a possibilidade de contratação de um profissional arquivista para resolver o problema da gestão informacional da empresa não foi sequer cogitada.

Embora a maior parte das empresas certificadas não adotem os procedimentos arquivísticos que caracterizam a gestão da informação, 86% destas acreditam implementá-la. O que se verificou a partir da aplicação dos questionários e da

observação das realidades informacionais de cada empresa, é que as mesmas têm uma idéia errônea acerca do que é a gestão da informação. Algumas das empresas certificadas para tornar as suas informações disponíveis e controladas fizeram uso de listas mestres de documentos ou listas de controle de registros, já outras serviram-se de aplicativos para auxiliar na rápida recuperação das informações. Todavia, em grande parte das ocasiões, foi detectado que estes instrumentos eram utilizados somente para auxiliar na recuperação dos documentos específicos da gestão da qualidade, ou então, de informações produzidas recentemente.

Verificou-se que os procedimentos de classificação e de avaliação documental são pouco utilizados pelas organizações. Apenas 30% das empresas afirmaram fazer uso da classificação arquivística para organizar os seus documentos. Lembra-se que as empresas que não fizeram uso da classificação documental estão, provavelmente, em desvantagem em relação às demais, pois segundo Gonçalves (1998) sem tal procedimento não é possível compreender os documentos de arquivo, tanto sob o ponto de vista de quem os organiza como de quem os consulta, já que a relação destes com o organismo produtor fica obscura.

A avaliação documental foi utilizada por 42% das empresas premiadas. Ainda assim, este número é insuficiente, considerando os vários benefícios que uma política de avaliação documental pode propiciar em um sistema de gestão pela qualidade, tais como a economia de espaços e de recursos materiais.

No entanto, cabe salientar que tais entidades estão conseguindo manter as informações que produzem acessíveis e, até mesmo, controladas, pois do contrário, não teriam obtido a certificação. Entretanto, ressalta-se que se houvesse a implementação de políticas arquivísticas de gestão informacional, os resultados alcançados seriam melhores: informações tratadas durante todo o seu ciclo vital, sendo que os aspectos relativos ao acesso, à difusão por meio de um canal apropriado que favoreça a comunicação entre as pessoas, à manutenção apenas das informações relevantes, à proteção e à conservação são vistos como prioridades a serem implementadas (ROUSSEAU E COUTURE, 1998).

Os dados coletados demonstraram, por outro lado, que as empresas estão utilizando a tecnologia da informação no gerenciamento de suas informações. A informática pode e deve ser empregada para auxiliar na gestão informacional, pois

suas vantagens são inegáveis, porém, esta não substitui o trabalho do profissional da informação (BORKOVSKI, 2005). A tecnologia da informação possibilitou, entre outros benefícios, a agilidade na recuperação das informações, todavia estas necessitam serem administradas.

Assim, verificou-se que as empresas objetos da pesquisa utilizaram, principalmente, planilhas em *Excel* para listar os tipos documentais, bem como informar as suas localizações e os seus prazos de guarda. Averiguou-se, também, o uso de aplicativos para a geração rápida de relatórios gerenciais e registros. Já para auxiliar no gerenciamento de volumes documentais maiores, algumas empresas fizeram uso de banco de dados.

Por fim, cabe destacar que mesmo nas duas organizações que possuíam profissionais de arquivos não identificou-se a gestão da informação agindo a favor da qualidade. Borkovski (2005) salienta que a gestão da informação arquivística inserida no ambiente da qualidade mostra-se como um meio dos profissionais arquivistas ampliarem os seus espaços de atuação. Em outras palavras, a gestão informacional, dada a sua relevância num sistema de qualidade, surge como uma possibilidade da profissão arquivística mostrar a sua relevância.

Em uma dessas empresas, os procedimentos arquivísticos não chegam até os arquivos setoriais da entidade. Os documentos são classificados e têm a sua temporalidade estabelecida somente após serem transferidos ao arquivo chamado de geral na instituição – local onde estão depositados os documentos produzidos em anos anteriores. Contudo, esta empresa é de grande porte, apresentando uma produção documental acentuada. Embora esta possua dois profissionais arquivistas intervindo na documentação, esse número é ainda insuficiente para atender a sua demanda informacional. Na outra empresa que conta com arquivistas, existem, segundo informações dos próprios colaboradores da entidade, problemas relacionados ao fluxo informacional que prejudicam desde a comunicação entre as pessoas até a própria tomada de decisões.

Mário (2002) sugere que o arquivista insira qualidade no desenvolvimento de seu trabalho a fim de satisfazer as necessidades de seus clientes, isto é, dos usuários das informações registradas. Inserir qualidade no trabalho arquivístico significa conhecer as necessidades de informação dos usuários desta, é aplicar normas para a elaboração, uso, disseminação e arquivamento das informações, é padronizar a

documentação existente, eliminado documentos obsoletos e cópias desnecessárias, é intervir na documentação desde a sua produção, passando por sua tramitação, até a sua destinação final. Agindo dessa forma o profissional de arquivo estará cumprindo o seu papel na organização da qual faz parte.

Portanto, através dos resultados obtidas pode-se concluir que a gestão da informação arquivística não é implementada pelas organizações santa-marienses vencedoras do Prêmio Qualidade RS. O próximo capítulo do trabalho traz as conclusões finais do mesmo, isto é, apresenta a síntese dos resultados mais significativos da pesquisa.

CONCLUSÃO

A gestão pela qualidade revela-se como uma das melhores e mais modernas estratégias administrativas voltadas para o sucesso, visto que tem na satisfação do cliente e na melhoria constante as suas principais premissas. Através deste estudo, pôde-se compreender melhor os aspectos que envolvem a excelência, partindo da compreensão de seu conceito, passando pelos passos para obtê-la e por seus benefícios, entre outros.

As informações organizacionais produzidas mostram-se essenciais na rota para a qualidade. Estas devem ser administradas eficazmente para que possam ser utilizadas e transformadas em conhecimento, para que possam subsidiar o processo decisório e facilitar as atividades das pessoas que compõem a organização. Assim, o gerenciamento das informações faz-se necessário às empresas que estejam implementando a TQM.

A gestão da informação arquivística é uma das políticas que permitem à empresa empregar a informação a seu favor, convertendo-a em uma vantagem, um diferencial competitivo. Através da implementação de procedimentos como a classificação e a avaliação documental, intervenções no momento de elaboração dos documentos e na difusão destes, e tendo por sujeito de tais procedimentos o profissional arquivista, as instituições podem cumprir o que determina o quinto critério do Modelo de Excelência da Gestão, estabelecido pelo PGQP como um requisito para a obtenção do Prêmio Qualidade RS: o critério Informações e Conhecimento.

No entanto, a pesquisa concluiu que as organizações certificadas com o prêmio em Santa Maria não utilizaram tal prática na busca pela excelência. Verificou-se em todas as organizações pesquisadas, que há uma certa consciência da relevância do papel das informações em um sistema de qualidade, o que é positivo. Contudo, percebeu-se, a partir dos resultados coletados através dos questionários e também por meio da observação do ambiente informacional, que ainda predomina a idéia que o gerenciamento da informação pode ser feito por qualquer pessoa, ou então, que pode ter sucesso apenas através da aquisição de tecnologias de informação. Prevalece a idéia que administrar informações é tarefa dos profissionais da informática

ou então da área da comunicação, enquanto que o arquivista ainda é visto como o responsável pelos “papéis velhos” da instituição.

Também, verificou-se que nas únicas duas empresas que possuíam profissionais de arquivos, não houve o engajamento destes profissionais na causa da qualidade. Essa falta de iniciativa pode ter sido desencadeada por inúmeras razões. Talvez falte aos arquivistas a consciência de que a estreita relação entre a gestão da qualidade e a gestão da informação revela-se como uma das formas do profissional atuar e mostrar a relevância de seu trabalho, conquistando, assim, o reconhecimento social da profissão. Também, esse não engajamento dos profissionais de arquivos na adoção de práticas arquivísticas que subsidiem o alcance da excelência pode ter as suas raízes na própria formação acadêmica destes. É possível que tais profissionais não se sintam preparados para contribuir de forma eficiente com a implementação da qualidade nas empresas das quais fazem parte.

Para o estabelecimento de uma boa política de gestão informacional, defende-se que os arquivistas permaneçam menos nos arquivos, presos à atividades tais como de ordenação – que qualquer pessoa pode desempenhar -, e mais presentes nos setores da empresa – locais onde ocorre a produção de informações e por onde estas tramitam. É preciso estar perto das pessoas que compõem a empresa, buscando compreender as suas necessidades informacionais, para, então, criar mecanismos, novos instrumentos que possam atender de modo eficaz a essas necessidades.

É necessário, sobretudo, fazer com que os procedimentos de classificação e avaliação cheguem até os arquivos correntes, pois é nestes que se inicia o tratamento arquivístico. Entretanto, somente o uso destes não basta para assegurar a gestão da informação: deve haver o estabelecimento de outras atividades tais como: padronização na criação de documentos, o controle sobre as cópias, a incorporação de normas e rotinas para o uso e o arquivamento das informações. É preciso, por outro lado, integrar-se às ciências que podem facilitar a utilização da informação, como é o caso da informática.

Também, sugere-se mais estudos dessa natureza, pois existem poucas pesquisas tratando da relação existente entre a gestão pela qualidade total e a gestão da informação. Por outro lado, a própria gestão informacional é um assunto complexo que requer um conhecimento profundo, pois os problemas informacionais das

entidades são muitos e gerados por razões diversas. Ademais, cabe ressaltar, que os resultados aqui apresentados e analisados foram obtidos no contexto santa-mariense. Por isso, caso a pesquisa seja aplicada em outras regiões do estado gaúcho ou mesmo em outros estados do país, é possível que os resultados apresentem diferenças.

Finalmente, cabe afirmar que a construção deste trabalho teve vários pontos bastante positivos: o conhecimento mais aprofundado da TQM e a confirmação da relevância da gestão informacional para os sistemas de qualidade. Os resultados obtidos, embora demonstrem que a gestão arquivística das informações ainda não é uma realidade nas organizações, demonstram também, por outro lado, aos profissionais arquivistas que a implementação desta é uma forma de consolidar a profissão socialmente.

REFERÊNCIAS

- BORKOVSKI, Andréia. **A gestão pela qualidade e a gestão da informação arquivística: estudos e perspectivas**. 2005. 50f. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Arquivologia) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2005.
- CROSBY, Philip B. **Qualidade é investimento**. José Olympio Editora, 1988.
- DEMING, Edwards. **Qualidade: a revolução da administração**. Markes Saraiva, 1990.
- FEIGENBAUM, A.V. **Total Quality Control**. McGraw-Hill, 1983.
- GONÇALVES, Janice. **Como classificar e ordenar documentos de arquivo**. (Projeto Como Fazer, vol. 2). São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 1998.
- JURAN, J.M. **Planejamento para a Qualidade**. Pioneira, 1990.
- LOPES, Luís Carlos. **A gestão da informação: as organizações, os arquivos e a informática aplicada**. Rio de Janeiro: Arquivo Público do Estado do RJ, 1997.
- MÁRIO, Leandra B. Qualidade e informação: uma relação de dependência. **Caderno de Arquivologia**. Universidade Federal de Santa Maria, Curso de Arquivologia. Santa Maria: UFSM, Nº2, 2002, p.106-118.
- SALIM, Jean Jacques. **Gestão do Conhecimento diferencial competitivo na era digital**. São Paulo: FGV, 2000. Disponível em: <http://www.fgvsp.br/conhecimento/home.htm>. Acesso em: 11 jul. 2007.
- ROUSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Trad. de Magda Bigotte de Figueiredo. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1998.