

# OS SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE E A GESTÃO DE INSTRUMENTOS ARQUIVÍSTICOS: UM ESTUDO DE CASO

*Carlos Alberto de Souza Vieira*

Universidade Federal do Rio de Janeiro  
[carlosvieira@ufrj.br](mailto:carlosvieira@ufrj.br)

## RESUMO

Com este trabalho, procura-se mostrar a estreita relação entre os Sistemas de Gestão da Qualidade, descritos no conjunto de Normas da família NBR ISO 9000:2000, e os Sistemas de Gestão de Documentos, focalizando a Gestão de Instrumentos Arquivísticos, como o Código de Classificação e a Tabela de Temporalidade de Documentos, subsidiada pela implantação e pela manutenção dos Sistemas de Gestão da Qualidade.

**Palavras-chave:** Arquivo. Documento. Qualidade. Registro.

## ABSTRACT

### ***THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS AND THE ARCHIVAL INSTRUMENTS MANAGEMENT: A CASE STUDY***

*With this work, it is aimed to show narrow relation between the Quality Management Systems, described in the set of Norms ISO 9000:2000, and the Documents Management Systems, focusing the Archival Instruments Management, as the Documents Classification Code and the Documents Temporality Table, subsidized for the implantation and the maintenance of the Quality Management Systems.*

**Keywords:** Archive. Document. Quality. Record.

## **INTRODUÇÃO**

O Brasil é membro da *International Organization for Standardization* (ISO) ou Organização Internacional de Normalização, que normaliza, entre outros, Sistemas de Gestão da Qualidade, estabelecendo padrões a serem seguidos internacionalmente. Lembram CARDOSO e LUZ (2005) que estudos sobre gestão da qualidade articulados com gestão da informação já são uma realidade, pela constatação de que sem gestão da informação não há gestão da qualidade. Com este trabalho, procura-se mostrar a estreita relação existente entre os Sistemas de Gestão da Qualidade, descritos no conjunto de Normas da família NBR ISO 9000:2000, e os Sistemas de Gestão de Documentos, focalizando a Gestão de Instrumentos Arquivísticos, como o Código de Classificação e a Tabela de Temporalidade de Documentos, subsidiada pela implantação e pela manutenção dos Sistemas de Gestão da Qualidade.

## **1 DOCUMENTOS E INFORMAÇÕES NAS NORMAS ISO 9000**

### **1.1 A Gestão por Processos**

Um dos princípios para implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade é a chamada “abordagem de processo” ou “gestão por processos de trabalho”. As atividades cotidianamente desempenhadas no âmbito de uma organização integram diversos processos que se interconectam formando uma rede de processos. É, portanto, fundamental para a eficácia de um Sistema de Gestão da Qualidade que todos os processos de trabalho sejam mapeados, isto é, que sejam todos eles identificados e conhecidos, compreendidos. Também é fundamental que sejam identificados os documentos com as informações utilizadas como entrada desses processos e os documentos (registros) com as informações que são, então, geradas.

### **1.2 O Controle dos Documentos**

A Norma NBR ISO 9001:2000 estabelece que os documentos requeridos pelo Sistema de Gestão da Qualidade devem ser controlados, devendo, entre outras exigências, ser assegurado que as “versões pertinentes dos documentos aplicáveis” estejam disponíveis nos locais de uso, que os documentos permaneçam legíveis e prontamente identificáveis, que os documentos de origem externa sejam identificados e que sua distribuição seja controlada.

A Norma estabelece os “requisitos de documentação”, exigindo, portanto, uma documentação obrigatória do Sistema de Gestão da Qualidade, como:

#### **Item 4.2.1**

- a) declarações da política e dos objetivos da qualidade
- b) manual da qualidade
- c) procedimentos documentados (estabelecidos, implementados e mantidos)
- d) documentos necessários à organização para assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes de seus processos, e
- e) registros da qualidade

**E, especificamente, quanto aos procedimentos documentados, para:**

- o controle de documentos (4.2.3 e 4.2.4)
- monitorar as informações relativas à satisfação dos clientes (8.2.1)
- definir as responsabilidades e os requisitos para planejamento e para execução de auditorias internas, bem como para relatar os resultados (8.2.2)
- medir e monitorar processos e produto (8.2.3 e 8.2.4)
- controlar produtos não-conformes (8.3)
- verificar a adequação e a eficácia do sistema (8.4)
- gerir ações preventivas e corretivas de não-conformidades (8.5.2 e 8.5.3)

### **1.3 O Controle dos Registros**

Um registro, de acordo com a Norma NBR ISO 9000:2000 (Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário), é um “documento que apresenta os resultados obtidos ou fornece evidências de atividades realizadas”. Registros de um determinado processo de trabalho são, portanto, aqueles documentos com as informações geradas pelo próprio processo de trabalho que, em dado momento, está sendo focalizado.

Segundo a Norma ISO NBR 9001:2000 (Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos),

“registros devem ser instituídos e mantidos para prover evidências da conformidade com requisitos e da operação eficaz do sistema de gestão da qualidade. Registros devem ser mantidos legíveis, prontamente identificáveis e recuperáveis. Um procedimento documentado deve ser estabelecido para definir os controles necessários para **identificação, armazenamento, proteção, recuperação, tempo de retenção e descarte dos registros**”. *(grifo nosso)*

## **2 A GESTÃO POR PROCESSOS DE TRABALHO E A GESTÃO ARQUIVÍSTICA DAS INFORMAÇÕES**

Uma das exigências de um sistema de gestão é o controle dos processos. CARDOSO e LUZ (obra citada) alertam para o fato de que não há controle sem informação, e que, portanto, não há sistema de gestão da qualidade sem controle de informações. Destacam os registros como aqueles documentos que dizem respeito, diretamente, ao trabalho dos arquivistas, já que o fato de fornecerem evidência objetiva de atividades realizadas faz lembrar a noção, que lhes é tão familiar, de organicidade, e argumentam sobre a “importância vital dos trabalhos de gestão das informações e dos arquivos em um sistema da qualidade”. Lançando mão de conceitos próprios da Arquivística, apontam caminhos para a execução eficaz de trabalhos de gestão das informações e dos arquivos em um sistema de gestão da qualidade, ressaltando a importância da classificação, da avaliação, da definição dos prazos de guarda e destinação dos registros, bem como a importância da adoção de tabelas de temporalidade e destinação preparadas e executadas como procedimentos operacionais padrão, preconizados pela Norma.

## **3 O CASO DA GESTÃO DO CÓDIGO DE CLASSIFICAÇÃO E DA TABELA DE TEMPORALIDADE DE DOCUMENTOS DO PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**

O Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ), que se encontra em processo de certificação NBR ISO 9001:2000, aprovou, por Ato Normativo Conjunto, assinado pelo Presidente do PJRJ e pelo Corregedor-Geral da Justiça do Estado do Rio de Janeiro de 08 de janeiro de 2003, a atual Tabela de Temporalidade de Documentos (TTD) e o Código de Classificação de Documentos (CCD), elaborados, entre os anos de 2000 e 2002, pela arquivista Maria Rosa Torres Susana (e equipe), e avaliados por Comissão Permanente de Avaliação Documental.

Esses dois instrumentos arquivísticos, que de forma pioneira no país abarcaram os documentos judiciais e administrativos do primeiro e segundo graus de jurisdição, classificando-os por assunto e estabelecendo os respectivos prazos de guarda, vêm sendo revisados e ampliados, tendo sido mapeada a imensa maioria dos itens documentais do acervo. Devido à grande abrangência documental conseguida, conferiram segurança ao processo de avaliação documental.

São as seguintes as classes de documentos do CCD e TTD, adotados no PJRJ:

- Classe 0 – Administração Geral;

- Classe 1 – Foro Judicial – Processos;
- Classe 2 – Foro Judicial – Outros Documentos;
- Classe 3 – Serviços Notariais e de Registro;
- Classe 4 – Formação, Aperfeiçoamento, Especialização;
- Classe 5 – Outros Assuntos.

### **3.1 Os documentos exigidos pela NBR ISO 9001:2000 e a gestão dos instrumentos arquivísticos**

O CCD e a TTD do PJERJ, instrumentos dinâmicos estruturados por assunto, vêm passando por atualizações subsidiadas pela gestão dos documentos exigida pela NBR ISO 9001:2000. Os documentos requeridos pela Norma têm sido criados e, em seguida, devidamente classificados, integrando o CCD e a TTD. Essa classificação, em função da característica do documento, isto é, se o documento é mais geral, abrangente, ou se o documento é específico de um processo de trabalho, pode ser quase que imediata ou ocorrer após a análise (com foco na documentação) dos diferentes processos de trabalho da instituição.

Documentos como os manuais da qualidade (ou “documento estratégico” da qualidade), as declarações da política e dos objetivos da qualidade, os de monitoramento das informações relativas à satisfação dos clientes, os de planejamento e execução de auditorias internas, os de controle de produtos não-conformes e os de gestão das ações preventivas e corretivas, ou seja, documentos com características mais gerais do sistema, puderam integrar mais rapidamente o CCD e a TTD do PJERJ. Mesmo nos casos em que ainda não havia um código adequado, a criação do mesmo para a codificação do novo item documental pôde ser relativamente rápida. Alguns exemplos são apresentados no ANEXO I.

Outros documentos, mais especificamente aqueles que contêm as informações de saída dos processos de trabalho, isto é, aqueles que nos quais são registradas as informações geradas pelos processos, e que a Norma categorizou como “registros da qualidade”, têm sua classificação relativamente mais lenta, inclusive nos casos em que se faz necessária a criação de um novo código. Por serem documentos (registros) gerados pelos inúmeros processos de trabalho, das inúmeras unidades organizacionais que compõem o PJERJ, ocorrem, obviamente, em muito maior quantidade que aqueles de caráter mais geral.

### 3.1.1 Os registros da qualidade e a gestão dos instrumentos arquivísticos

A gestão dos registros gerados com a execução dos processos de trabalho do PJERJ tem proporcionado o maior volume de atualizações do CCD e da TTD. Nas rotinas administrativas que descrevem os processos de trabalho, devidamente mapeados, foram inseridas tabelas de gestão de registros nas quais são contemplados os parâmetros de controle (identificação, armazenamento, proteção, recuperação, tempo de retenção [prazo de guarda] e descarte dos registros [destinação]) exigidos pela NBR ISO 9001 e, ainda, o código CCD, o responsável pelo registro e o acesso. A conferência e a revisão de tais itens foram reguladas em rotina administrativa do sistema de gestão da qualidade, que vem sendo gradualmente implantado, e centralizadas na unidade organizacional que assessora e apóia a gestão de documentos nos arquivos correntes e que desenvolve suas atividades intimamente ligada à unidade que realiza a gestão dos instrumentos arquivísticos, consultando-a, nos casos concretos que suscitam dúvidas, acerca da necessidade de criação de item documental novo ou de modificação de item já existente, e, em decorrência de tais consultas, fornecendo-lhe subsídios para atualização do CCD e da TTD. Dessa maneira, as atualizações desses dois instrumentos arquivísticos podem ser rapidamente realizadas, sendo submetidas, trimestralmente, à aprovação pela Comissão Permanente de Avaliação Documental (COPAD).

A seguir, apresenta-se a tabela de gestão de registros inserida em cada processo de trabalho (rotina administrativa) documentado no PJERJ:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ACESSO	ARMAZENAMENTO	RECUPERAÇÃO	PROTEÇÃO	PRAZO DE GUARDA NA UO** (ARQUIVO CORRENTE)	DESTINAÇÃO

\* CCD = Código de Classificação de Documentos.

\*\* UO = Unidade Organizacional.

Um curso interno de gestão de documentos nos arquivos correntes, que fornece um conteúdo básico sobre gestão de arquivos e documentos, incluindo os registros da qualidade requeridos pela Norma ISO 9001, é ministrado para os responsáveis pelos arquivos correntes das unidades organizacionais do PJERJ. Nesse curso, são fornecidas orientações para auxiliar o preenchimento da tabela de gestão de registros, tais como as seguintes explicações acerca dos parâmetros de controle:

- **Identificação:** para que um documento seja adequadamente classificado, são importantes: uma denominação, independentemente do suporte, que o identifique com clareza; sua contextualização no processo de trabalho. Todos (e somente) os registros do processo de trabalho da RAD em questão devem ser citados.

- **Código CCD:** conjunto de sinais que correspondem ao sistema de classificação adotado (duplex).

- **Responsável:** a unidade organizacional, o responsável pela mesma, ou o funcionário por este designado. O responsável por instituir o registro nem sempre é o responsável por mantê-lo.

- **Acesso:** o acesso aos registros da qualidade, assim como aos demais documentos, pode ser restrito ou irrestrito. O acesso aos documentos gerados ou recebidos pela Administração Pública é, de forma geral, irrestrito. Podem, entretanto, ocorrer situações em que o instrumento legal, visando ao interesse público ou à garantia de direitos individuais, disponha de forma diversa em relação a determinado documento e lhe restrinja o acesso.

- **Armazenamento:**

Suporte papel: pastas classificadoras AZ, pastas suspensas, caixas-arquivo, estanteria ou outras tecnicamente aceitáveis.

Registros eletrônicos: disco rígido (HD), disco flexível (disquete), fita digital (DAT), CD, DVD etc., mais a caixa ou pasta apropriada, quando for o caso.

Outros suportes: fita magnética, microfilme etc., mais a caixa ou pasta apropriada.

Sistemas informatizados: conforme rotinas das redes de dados, estabelecidas pela Diretoria Geral de Tecnologia da Informação.

- **Recuperação:** informa-se o caminho a ser seguido para a rápida localização (e recuperação) do registro. Exs.: Código de classificação, assunto, título, número, data, unidade de arquivamento etc.

- **Proteção:** envolve tanto a proteção ao suporte quanto ao local de guarda. Considera-se “condições apropriadas” o nível básico de proteção, tanto para o suporte quanto para o local de guarda, que contempla os seguintes sistemas: contra enchentes e infiltrações, de prevenção e extinção de incêndios, de controle da incidência de luz solar sobre os documentos, de controle de pragas. Para os documentos eletrônicos, há, ainda, a proteção por meio de cópias de segurança (backup’s).

- **Tempo de retenção (prazo de guarda):** é o período de tempo pelo qual o registro deve permanecer na unidade organizacional. É indicado na TTD.

- **Destinação:** determinados documentos serão eliminados na própria unidade (arquivo corrente). Outros cumprirão prazos de guarda em arquivo intermediário, após os quais serão também eliminados ou guardados permanentemente.

### 3.1.2 A Comissão Permanente de Avaliação Documental (COPAD)

O Serviço de Gestão de Instrumentos Arquivísticos (SEGIA), unidade organizacional responsável pela manutenção/atualização do Código de Classificação de Documentos e da Tabela de Temporalidade de Documentos do PJERJ, submete as atualizações desses dois instrumentos à aprovação da COPAD, nas reuniões ordinárias trimestrais dessa comissão.

Além de serem submetidas à aprovação pela COPAD as atualizações que, sem maior grau de dificuldade, o SEGIA implementa diretamente no CCD e na TTD, o são também aquelas outras que, por maior grau de complexidade, necessitam de maior cuidado, maior detalhamento, sendo para as mesmas utilizado formulário criado para este fim. Para os documentos que se enquadram neste segundo caso, os prazos de guarda em arquivo corrente e em arquivo intermediário, bem como a destinação final, são estabelecidos pela unidade organizacional responsável, juntamente com um membro especialista da COPAD, por meio de formulário criado para este fim, o “Formulário de Temporalidade de Documentos” (ANEXO II), que contempla, de acordo com a estrutura da TTD, prazos diferentes para as diferentes vias/cópias dos documentos, em função de cada via ou cópia poder permanecer em um arquivo corrente distinto: unidade competente, unidade geradora e/ou apenas unidade interessada.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Com o estudo de caso apresentado neste trabalho, de integração do Sistema de Gestão da Qualidade (Norma NBR ISO 9000:2000) com a Gestão de Documentos, focalizando a Gestão dos Instrumentos Arquivísticos (Código de Classificação de Documentos e Tabela de Temporalidade de Documentos), pretende-se divulgar uma experiência que vem se mostrando bem sucedida, tanto por propiciar a melhoria da qualidade de gestão dos arquivos correntes, como por propiciar, em consequência, a melhoria da gestão dos arquivos intermediários do PJERJ. Tais melhorias têm, obviamente, impacto positivo também na estruturação, em curso, do arquivo permanente do PJERJ.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABNT (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS). NBR ISO 9000: Sistemas de Gestão da Qualidade – fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro: 2000.

\_\_\_\_\_. NBR ISO 9001: Sistemas de Gestão da Qualidade – requisitos. Rio de Janeiro: 2000.

CARDOSO, Julio Cesar e LUZ, André Ricardo. *Os Arquivos e o Sistema de Gestão da Qualidade*. Arquivística.net – [www.arquivistica.net](http://www.arquivistica.net), Rio de Janeiro, v.1, n.1, p.51-64, jan./jun. 2005.

**ANEXO I – CLASSE 0 – ADMINISTRAÇÃO GERAL**

**SubClasse 0-1 – Organização e Funcionamento**

**(Exemplo ilustrativo)**

	Via / UO*	Corrente	Intermediário	E**	GP***
<b>0-1 – ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO</b>					
a – Normas, regulamentações, diretrizes, mensagens legislativas (Sistema Integrado de Gestão Administrativo – SIGA, rotinas administrativas - RAD )	1 / Unidade competente	2 anos após vigência	5 anos		X
	2 / Unidade geradora	2 anos após vigência	----	X	
	3 / Unidades interessadas	vigência	----	X	
b – Não conformidades (quadro de controle)	1 / Unidade competente	1 ano	----	X	
	2 / Unidade geradora	2 anos	1 ano	X	
	3 / Unidades interessadas	2 anos	1 ano	X	
c – Relatório de ações corretivas, ações preventivas e melhorias – RACAP (inclui planilha de controle)	1 / Unidade competente	2 anos	----	X	
	2 / Unidade geradora	1 ano	----	X	
(...)					

\* UO = Unidade Organizacional

\*\* E = Eliminação

\*\*\* GP = Guarda Permanente

## ANEXO II – FORMULÁRIO DE TEMPORALIDADE DE DOCUMENTOS

### SERVIÇO DE GESTÃO DE INSTRUMENTOS ARQUIVÍSTICOS

Formulário de Temporalidade de Documentos nº \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Unidade Organizacional Responsável (nome e sigla):

\_\_\_\_\_

Nome do documento: \_\_\_\_\_

Nome padronizado: \_\_\_\_\_

Código de classificação: \_\_\_\_\_

#### TEMPORALIDADE e DESTINAÇÃO FINAL:

	Arquivo corrente	Arquivo Intermediário	Destinação Final
Unidade competente			( ) Eliminação ( ) Guarda Permanente
Unidade geradora*			Eliminação
Unidades interessadas		---	Eliminação

\* Ignorar esta linha caso a unidade geradora seja também a competente.

#### RESPONSÁVEL PELA DOCUMENTAÇÃO:

Identificação: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

#### MEMBRO DA COMISSÃO PERMANENTE DE AVALIAÇÃO DOCUMENTAL:

Identificação: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_