

arquivo



administração

**PUBLICAÇÃO OFICIAL DA ASSOCIAÇÃO  
DOS ARQUIVISTAS BRASILEIROS**

**V. 11, N. 2, jul./dez. 2012**

577 Clas. PER  
& Administração  
2  
z. 2012 ex.3

1505

## SUMÁRIO

EDITORIAL	13	<i>Lucia Maria Velloso de Oliveira</i>
ARTIGOS	15	Arquivistas e o desejo privado de ser ou não documentado <i>Theo Thomassen</i>
	33	<i>As cartas que mando para você são suas</i> <i>Eliane Leitão Vasconcellos</i>
	49	Documentos express: desafios e riscos do acesso online a documentos de arquivo <i>Luciana Heymann</i>
NOTA DE PESQUISA	65	A relação entre a Gestão de Documentos e os Sistemas de Gestão da Qualidade <i>Anna Duala Pessoa do Rosário</i>

Arq. & Adm.	Rio de Janeiro	v. 11	n. 2	p. 1-92	jul./dez. 2012
-------------	----------------	-------	------	---------	----------------

Catálogo na publicação (CIP)

Arquivo & Administração / Associação dos Arquivistas Brasileiros. Ano 1, n. 0 (1972) -

Rio de Janeiro: AAB, 1972 -

v. : 23 cm.

Semestral

Publicação oficial da Associação dos Arquivistas Brasileiros.

ISSN 0100-2244

1. Arquivo – Periódico. 2. Gestão de documentos – Periódico. I. Associação dos Arquivistas Brasileiros.

CDD 025.171

ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTAS BRASILEIROS

Membros da Diretoria e do Conselho Editorial

Diretoria

Presidente: Lucia Maria Velloso de Oliveira

1ª Vice-presidente: Margereth da Silva

2ª Vice-presidente: Isabel Cristina Borges de Oliveira

Secretário Geral: Leila Estephanio de Moura

1º Tesoureiro: Renata Silva Borges

Conselho Editorial

Ana Maria de Almeida Camargo

Eduardo Ismael Murguía Marañón

José Maria Jardim

Lucia Maria Velloso de Oliveira

Luciana Duranti

Maria Celina Soares de Mello e Silva

Paulo Roberto Elían dos Santos

Sérgio Conde de Albite Silva

Theo Thomassen

EDITORIAL

O segundo número da Revista Arquivo & Administração de 2012 apresenta aos seus leitores três artigos que refletem conferências realizadas dentro da programação do XVI Congresso Brasileiro de Arquivologia. O Congresso - com o tema central *Preservação, Acesso, Difusão: desafios para as instituições arquivísticas no século XXI* - foi realizado de 18 a 22 de junho 2012, na cidade do Rio de Janeiro, com o apoio das agências de fomento CNPQ, CAPES e FAPERJ, além das instituições públicas Fundação Casa de Rui Barbosa, Casa de Oswaldo Cruz e Arquivo Nacional.

O primeiro artigo, de autoria do professor da Universidade de Amsterdã e grande teórico contemporâneo da área, Theo Thomassen, com o título original *Archivists and the private desire to be or not to be documented*, foi traduzido para publicação em nosso periódico por Lucia Maria Velloso de Oliveira. O texto do professor discute a mudança do paradigma custodial para não-custodial dentro de uma sociedade que cada vez mais se organiza em rede, e onde o arquivo pessoal deixa de ficar na periferia das discussões arquivísticas. O autor também discute os impactos dessa mudança para a própria profissão.

Os dois artigos seguintes, de autoria de Eliane Leitão Vasconcelos, pesquisadora da Fundação Casa de Rui Barbosa, e de Luciana Heymann, pesquisadora do CPDOC/FGV, com os títulos respectivamente, *As cartas que mando para você são suas* e *Documentos express: desafios e riscos do acesso online a documentos de arquivo* foram elaborados a partir das conferências que as autoras proferiram no *II Seminário de Arquivos Pessoais na Era Digital*, que fez parte da programação do Congresso. O *II Seminário* apresentou a discussão sobre a produção e preservação dos documentos digitais e sua relação com os documentos tradicionais, no âmbito da vida pessoal. O texto de Eliane Vasconcelos aborda o gênero epistolar e considera como campo empírico a documentação produzida e acumulada por escritores brasileiros, mas dá especial destaque à questão dos direitos autorais. Já a autora Luciana Heymann oferece ao leitor a possibilidade de acompanhar suas considerações sobre os efeitos e consequências nas dinâmicas de pesquisa relacionadas ao uso de bases de dados e ao acesso on-line.

Encerramos o número da Revista com um trabalho na Seção *Notas de Pesquisa*, de autoria de Duala Pessoa do Rosário. Com o título *A relação entre a gestão de documentos e os sistemas de gestão da qualidade*, a autora analisa essencialmente de que forma a gestão de documentos pode contribuir para os sistemas de gestão da qualidade, oferecendo uma reflexão sobre os diálogos que se fazem necessários para que se possa estabelecer a relação direta entre ambos.

A todos, uma boa leitura! E lembrem-se: a revista é um espaço aberto. Contribua para a literatura em Arquivologia publicando conosco!

Lucia Maria Velloso de Oliveira

## RESUMO

Implementar Sistemas de Gestão da Qualidade documentados não é considerado como um diferencial, mas sim como exigência do mercado. As organizações que almejam a certificação ISO devem cumprir os requisitos da norma ISO 9001 e dentre eles o de documentar e controlar as informações do seu sistema. Infere-se que nesse momento entra a Gestão de Documentos, um dos elementos da ciência Arquivística para atuar como suporte. A partir do levantamento de dados na literatura da área da Qualidade e Arquivologia, procura-se evidenciar neste trabalho de que forma a Gestão de Documentos pode dar suporte a Sistemas de Gestão da Qualidade, bem como a área de Qualidade pode auxiliar na área da Arquivologia, ou seja, mostrar a relação entre as áreas e assim contribuir para pesquisas do mesmo segmento.

**Palavras-chave:** Sistemas de Gestão da Qualidade; Arquivologia; Gestão de Documentos; Normalização; Informação.

## **The relationship between the Records Management and the Systems Quality Management**

### **Abstract**

Implement the Quality Management Systems that are documented is not considered as a differential, but as a market demand. Organizations that aspire the ISO certification must comply the requirements of the ISO 9001 and among them document and control the information of the system. This is the focal point where the Records Management appear, being one of the elements of Archival Science to act as support. From the survey data in the literature of the area of the Quality and Archival Science, seeks to show in this paper how

<sup>1</sup> Pós-graduada em Gestão Empresarial e Sistemas de Informações (UFF); Bacharel em Arquivologia (UFF).  
dualapessoa@yahoo.com.br.

Records Management can support Systems of Quality Management as well as the area of Quality can help in the area of Archival Science for show the relationship between areas in order to contribute to researches in the same segment.

**Keywords:** Systems Quality Management; Archival Science; Records Management; Standards; Information.

## 1 Introdução

A Gestão de Documentos representa um marco da ciência arquivística e tem sua origem no final do século XIX, mas só se desenvolveu após a Segunda Guerra Mundial. Nesse momento, devido ao grande aumento do volume documental, foi necessário que se criasse mecanismos para a sua racionalização.

Com a chamada "Era da informação" o documento deixa de ser o único destaque e a informação contida nele passa também a ser objeto de gestão. A informação passa a ser considerada como um recurso vital para as empresas, contribuindo para aumentar a competitividade no mercado e ganhando um cunho estratégico que auxilie na tomada de decisões consistentes.

A produção de informação aumenta a cada dia e, além de ser gerada somente no formato convencional (papel), passa também a ser produzida eletronicamente. Nesse contexto, o profissional da Arquivologia adquire um desafio ainda maior, no qual deve ser capaz de gerenciar e disponibilizar todo tipo de informação arquivística. Além disso, deve conhecer as necessidades explícitas e implícitas de seus usuários nesse novo momento.

Os processos de trabalho de uma empresa necessitam ser controlados para garantir a comunicação entre as etapas dos mesmos, pois com a inexistência desses controles a informação pode ser perdida.

Controlar o fluxo informacional arquivístico proveniente dos processos e atividades em uma empresa, torna-se essencial para que o objetivo desta se concretize. É necessário que a organização ofereça um produto ou serviço de qualidade, ou seja, que satisfaça as necessidades de seus clientes.

A globalização trouxe para o mundo uma série de consequências, e o uso da padronização com as normas da família ISO 9000 apresenta-se como uma delas para o alcance da vantagem competitiva das empresas.

A aplicação das normas ISO 9000 na construção de Sistemas de Gestão da Qualidade apresenta-se na maioria dos países, onde a preocupação com a padronização é exigência para melhor atender a seus clientes, principalmente no que tange ao cumprimento de todos os requisitos propostos.

A essência que constitui o conceito de Qualidade no cenário atual é a de melhorar os processos e atividades para a garantia da satisfação de requisitos, ou seja, melhorar continuamente, contando com todos os processos e com os recursos humanos envolvidos nos mesmos para proporcionar a satisfação dos clientes.

A implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade documentados não é mais considerada vantagem competitiva, mas requisito para que relações de confiança entre fornecedores e clientes possam ser estabelecidas.

Nesse contexto de documentar esses sistemas, infere-se que a Gestão de Documentos apoiada na ciência Arquivística servirá de ferramenta para a manutenção de Sistemas de Gestão da Qualidade.

Quando há um arquivo estruturado e um arquivista em uma empresa e o mesmo faz com que a Gestão de Documentos seja implementada, os documentos da Qualidade serão controlados e tornados acessíveis, contribuindo para a eficiência e eficácia dos Sistemas de Gestão da Qualidade.

Assim como a Gestão de Documentos pode contribuir com a área da Qualidade, esta também possui metodologias, ferramentas e métodos específicos no que diz respeito a processos e padronização que muito contribuirá para as atividades da área de Arquivologia.

A abordagem do tema deste trabalho mostra-se relevante tanto para a área de Arquivologia quanto para a área da Qualidade, pois estudos sobre a relação entre a Gestão de Documentos e a Qualidade são pouco frequentes na literatura brasileira. A Gestão de Documentos pode e deve ser usada no controle dos fluxos informacionais. Seu papel torna-se decisivo no desenvolvimento de processos de trabalho em um Sistema de Gestão da Qualidade de uma empresa. Sem a Gestão de Documentos dificilmente os processos poderão ser controlados e acessados e como consequência a qualidade pode não ser alcançada. Da mesma forma as ferramentas da Qualidade devem ser aplicadas na Gestão de Documentos arquivísticos para satisfazer as necessidades dos usuários da informação.

Este artigo resulta de uma revisão de literatura realizada mediante a coleta de dados na Biblioteca Central do Gragoatá e na Biblioteca do curso de Administração da Universidade

Federal Fluminense. Foram buscadas fontes bibliográficas da área de Arquivologia e da Qualidade, bem como normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas.

Foram usados também estudos publicados em periódicos convencionais e eletrônicos como *Arquivo & Administração*, *Arquivística.net*, *Revista Ciência da Informação (IBICT)*, *Revista Ponto de Acesso*, *Revista de Administração Contemporânea (RAC)* entre outros. O material levantado refere-se aos últimos quinze anos. Tal levantamento e análise dos dados coletados permitiram o embasamento do presente trabalho.

Será explicitada a importância da Gestão de Documentos para o controle e acesso dos documentos da qualidade exigidos no processo de certificação das empresas, bem como a importância do uso de metodologias, ferramentas gerenciais e métodos específicos da Gestão da Qualidade nas atividades de Gestão de Documentos. Ao longo do trabalho serão feitas comparações com a pesquisa realizada em 2009<sup>2</sup> como a vigência das normas da Qualidade.

A metodologia do ciclo PDCA, a ferramenta gerencial 5W2H e o método específico de gestão *Benchmarking* serão evidenciados como potencializadores das atividades da Gestão de Documentos, pois visam à melhoria dos processos com a finalidade de satisfazer os clientes e no caso dos arquivos impactarão na satisfação das necessidades dos usuários.

O presente artigo está organizado em três seções. A primeira refere-se à Gestão de Documentos, a segunda aos Sistemas de Gestão da Qualidade e a terceira à contribuição mútua entre as áreas abordadas.

Por fim, nas considerações finais serão apresentadas as conclusões da pesquisa e sugestões da melhor aplicação das principais ferramentas de cada área que impactará na tomada de decisão visando aumentar a vantagem competitiva das empresas e a geração de lucros.

## 2 A Gestão de Documentos

Considera-se que a origem dos arquivos se deu próximo à época da invenção da escrita que surgiu devido à necessidade do homem registrar e comunicar suas ações, sendo ainda necessário conservar esses registros para utilização por gerações futuras.

<sup>2</sup> Este artigo é o trabalho de conclusão do MBA em Gestão Empresarial e Sistemas de Informações apresentado à Universidade Federal Fluminense (UFF) em 2011 e baseia-se no Trabalho de Conclusão do Curso de Arquivologia de título *A Gestão de Documentos como Suporte para Sistemas de Gestão da Qualidade* apresentado à UFF em 2009 pela presente autora.

Logo que os povos passaram a um estágio de vida social mais organizado, os homens compreenderam o valor dos documentos e começaram a reunir, conservar e sistematizar os materiais em que fixavam, por escrito, o resultado de suas atividades políticas, sociais, econômicas, religiosas e até mesmo de suas vidas particulares. Surgiram, assim, os arquivos, destinados não só à guarda dos tesouros culturais da época, como também à proteção dos documentos que atestavam a legalidade de seus patrimônios, bem como daqueles que contavam a história de sua grandeza. (PAES, 2004, p. 15-16).

Um documento arquivístico se origina devido ao cumprimento de uma dada finalidade, sendo produzido, recebido ou acumulado no desempenho de uma atividade por uma pessoa física ou jurídica.

Segundo Rondinelli (2005, p. 129), documento arquivístico é a "Informação registrada, independente da forma ou do suporte, produzida ou recebida no decorrer das atividades de uma instituição ou pessoa e que possui conteúdo, contexto e estrutura suficientes para servir de prova destas atividades".

Os documentos arquivísticos representam um ato, uma atividade sempre vinculada a uma função, tanto de pessoas jurídicas quanto físicas e o que os caracterizam é o processo que os geraram.

O marco que deu origem ao conceito de Gestão de Documentos foi a Segunda Guerra Mundial, pois naquele momento a primordial necessidade era organizar as informações que eram produzidas a todo momento. Dessa forma, começa-se a avaliar todos os documentos produzidos de forma racional, a fim de reduzir a gama de documentos existentes, preservando apenas aqueles com informações que poderiam ser usadas de forma estratégica. Rondinelli também evidencia essa necessidade de racionalização quando afirma que:

O grande aumento do volume de documentos produzidos pelas instituições públicas levou à necessidade de se racionalizar a produção e o tratamento desses documentos, sob pena de as organizações inviabilizarem sua capacidade gerencial e decisória. (RONDINELLI, 2005, p. 41).

A Gestão de Documentos tem sua origem no final do século XIX, porém a sua concepção teórica e prática só começa a se desenvolver após a Segunda Guerra Mundial. Como se pode comprovar no discurso de Jardim (1987):

Desde o desenvolvimento da arquivologia como disciplina, a partir da segunda metade do século XIX, talvez nada a tenha revolucionado tanto quanto concepção teórica e os desdobramentos práticos da gestão ou a administração de documentos estabelecidos após a Segunda Guerra Mundial. (JARDIM, 1987, p. 35).

De acordo com o *Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística* (ARQUIVO NACIONAL (Brasil), 2005, p. 100), Gestão de Documentos é o “conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento”.

Desta conceituação podemos destacar as três fases básicas da Gestão de Documentos: produção, a utilização e a destinação dos documentos.

A fase de produção de documentos refere-se à criação dos documentos no decorrer das atividades de pessoa física ou jurídica. Nessa fase recomenda-se a padronização dos documentos e dos processos de trabalho, já devendo ocorrer a avaliação documental.

Utilização de documentos consiste nas atividades de protocolo, expedição, organização e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária. Contando com a elaboração de normas e recuperação de informações.

A destinação de documentos é considerada a fase mais complexa, pois ocorre a análise e avaliação dos documentos acumulados com intuito do estabelecimento dos prazos de guarda, determinando quais documentos serão recolhidos ao arquivo permanente e quais deverão ser eliminados por terem perdido seu valor administrativo, jurídico ou informacional para a instituição.

De acordo com Rondinelli (2005):

No bojo do conceito de gestão de documentos está o de ciclo vital, ou teoria das três idades, no qual, segundo Cook (apud ERLANDSON, 1997, p.3-4), os documentos são primeiramente organizados, mantidos e usados ativamente por seus criadores, depois são armazenados por um período

adicional de uso não freqüente e, finalmente, quando seu uso operacional termina completamente, são “selecionados” como de valor arquivístico transferidos para um arquivo ou declarados sem valor e destruídos.

O conceito de ciclo vital ou teoria das três idades inerente ao conceito de Gestão de Documentos evidencia que todo documento cumpre um ciclo que possui três fases: corrente, intermediária e permanente.

O *arquivo de primeira idade ou corrente* é constituído de documentos em uso ou **que são** consultados com freqüência e mantidos próximos aos locais de recepção e produção dos documentos.

O *arquivo de segunda idade ou intermediário* é constituído de documentos que possuem baixa freqüência de consulta, mas que não poderão ser eliminados, pois a qualquer momento o órgão receptor ou produtor pode solicitá-los. Portanto, não sendo necessário mantê-los próximos à área receptora e produtora.

Já o *arquivo de terceira idade ou permanente* é constituído de documentos que deixaram de ter valor administrativo, devendo ser mantidos devido ao valor histórico ou informacional.

É impossível implantar um programa de Gestão de Documentos sem desenvolver as atividades de classificação, avaliação e seleção de documentos, sendo a seleção inerente a atividade de avaliação.

A classificação tem como objetivo dar visibilidade às funções e às atividades do organismo produtor do arquivo, deixando claras as ligações entre os documentos. Podemos entender que a classificação é, antes de tudo, lógica: a partir da análise do organismo produtor de documentos de arquivo, são criadas categorias, classes genéricas, que dizem respeito às funções /atividades detectadas (estejam elas configuradas ou não em estruturas específicas, como departamentos, divisões etc). (GONÇALVES, 1998, p.12).

Souza (2007, p. 6) acredita que “a classificação é uma atividade matricial de todo que-fazer arquivístico, precedendo todas as outras funções, principalmente a avaliação e a descrição”. Indolfo (2007, p. 43) também afirma que a classificação deve preceder a atividade de avaliação, “pois só a classificação permite a compreensão do conteúdo dos documentos

de arquivo dentro do processo integral de produção, uso e acesso à informação arquivística, mantendo os vínculos orgânicos específicos que possui com a entidade geradora”.

A avaliação consiste num processo analítico e de seleção de documentos que visa o estabelecimento de prazos de guarda e destinação de documentos, estipulando quais documentos serão preservados e em que momento poderão ser eliminados ou recolhidos ao arquivo permanente segundo seu valor para instituição e sociedade.

A atividade de avaliação permite a identificação de valores dos documentos, considerando a função pela qual foi criado o documento. Os mesmos são classificados em primários e secundários.

O valor primário refere-se, mais especificamente, ao uso administrativo, razão da criação do documento, tendo a finalidade de cumprir os fins administrativos, legais ou fiscais.

Já o secundário, refere-se aos documentos que adquirem valores diferentes daqueles para os quais foram produzidos, acabam possuindo valor histórico, probatório e informativo. O vínculo estabelecido entre classificação e avaliação é vital para o controle dos fluxos informacionais, o acesso e recuperação da informação.

A atividade de avaliação se concretiza na Tabela de Temporalidade Documental (TTD), um instrumento da Gestão de Documentos que explicita o tempo de guarda dos documentos definidos pela Comissão de Avaliação, sendo seu cumprimento essencial para racionalização do espaço físico.

Com a chamada “Era da Informação”, o destaque que até então era o documento passa a ser a informação contida no documento de arquivo. A informação torna-se uma mercadoria vital para as empresas, que deve ser gerida de forma eficaz e estratégica.

A informação sempre será o recurso primordial na tomada de decisão. A sua quantidade e formas de acesso aumentaram e fez surgir a necessidade de profissionais capazes de gerenciar todo volume de informações produzido, tendo sempre em questão a necessidade do usuário.

Atualmente, a diversidade de suportes e tecnologias da informação atuam como ferramentas para potencializar o trabalho do arquivista, facilitando o acesso à informação, diminuindo as fronteiras entre a informação e o usuário.

Observa-se que na medida em que mergulhamos na era da informação, nos confrontamos cada vez mais com a problemática do acúmulo acelerado de informações e com isso faz-se necessário a busca e o uso de técnicas de tratamento da informação recebida.

Um dos mecanismos que podem ser utilizados nesse contexto é o GED (Gerenciamento Eletrônico de Documentos) que facilita o gerenciamento do fluxo informacional.

O e-ARQ Brasil<sup>3</sup> define GED como:

Tecnologias utilizadas para organização da informação não-estruturada de um órgão ou entidade, que pode ser dividido nas seguintes funcionalidades: captura, gerenciamento, armazenamento e distribuição. Entende-se por informação não-estruturada aquela que não está armazenada em banco de dados, tal como mensagem de correio eletrônico, arquivo de texto, imagem ou som, planilhas, etc. O GED engloba tecnologias de digitalização, automação de fluxos de trabalho (workflow), processamento de formulários, indexação, gestão de documentos, repositórios, entre outras. (Conselho Nacional de Arquivos, 2006, p. 6).

Para que um Programa de Gestão de Documentos seja implementado de forma eficaz, desde seu planejamento, políticas arquivísticas devem ser estabelecidas de acordo com as características intrínsecas e extrínsecas que influenciam a cultura, missão e objetivos de uma empresa.

Entende-se por políticas de arquivo o conjunto de premissas, decisões e ações que ponderam os aspectos administrativos, legais, científicos, culturais e tecnológicos que são relativos à produção, uso e preservação da informação arquivística de natureza pública e privada. (JARDIM, 2003, p. 2).

A Gestão de Documentos apoia a política global da empresa, na medida em que torna mais eficiente o conhecimento e a articulação entre os vários subsistemas que a constituem; apoia os gestores na tomada de decisão; além de tornar mais eficiente o conhecimento interno da organização.

Em suma, a Gestão de Documentos auxilia no controle dos fluxos informacionais, garantindo o acesso rápido e eficiente às informações. E isso é o que toda organização espera, afinal a organização que dispõe das informações necessárias de forma rápida é a que alcança o melhor desempenho frente à competitividade do mercado.

<sup>3</sup> O e-ARQ Brasil é um Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão Arquivística de Documentos, elaborado em 2006, no âmbito da Câmara Técnica do CONARQ (Conselho Nacional de Arquivos) do Arquivo Nacional do Brasil.

### 3 Os Sistemas de Gestão da Qualidade

De acordo com a Teoria Geral dos Sistemas, o organismo é um todo maior do que a soma das partes e qualquer sistema deve ser visto como um sistema de informações.

Sistemas devem ser entendidos como um conjunto de partes em interação, formando um todo, podem existir dentro de outros sistemas, são abertos e suas funções dependem da sua estrutura.

A globalização trouxe para o mundo uma série de conseqüências. O uso da padronização com as normas da família ISO 9000 apresenta-se como uma dessas conseqüências para alcançar a vantagem competitiva das empresas com a implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade.

Com a mudança das características do mercado mundial, agora passando a ser nitidamente vendedor, os determinantes de competitividade passam a ter real significado, isto é: é necessário sintonizar as estratégias das empresas com o mercado e as atividades operacionais. Neste raciocínio, as estratégias de competição e as de manufatura precisam estar sincronizadas e várias tentativas (incluindo-se o sistema de certificação ISO 9000) tem sido elaboradas objetivando formas e maneiras possíveis com as quais as empresas possam competir nos mercados, agora entendidos globalmente. (COUTRO, 2009).

A essência que constitui o conceito de qualidade no cenário atual é a de melhorar os processos e atividades para a garantia da satisfação de requisitos, ou seja, melhorar continuamente, contando com todos os processos e com os recursos humanos envolvidos nos mesmos para proporcionar a satisfação dos clientes.

Após a Revolução Industrial, com a produção em massa surgiu a inspeção formal. A inspeção formal passou a ser uma atividade específica associada ao controle da Qualidade. Atividade essa, que desde o século XX, com a idéia de Frederick W. Taylor, criador da Administração Científica, já separava a atividade de inspeção do processo de fabricação, sendo realizada somente por profissionais especialistas.

A Qualidade surgiu com o intuito de controle de produção nas fábricas e hoje pode ser aplicada em todos os ramos comerciais. O conceito de Qualidade Total ou de Gestão da Qualidade representa um modelo de gerenciamento que busca a eficiência e eficácia organizacional.

Atualmente a Gestão da Qualidade assume uma postura de ferramenta gerencial e estratégica para as empresas, diferentemente da era anterior à Revolução industrial, ocorrida na metade do século XVIII, onde o artesão executava todas as etapas de trabalho e a Qualidade era sinônimo de inspeção.

Com o intuito de controlar a qualidade da produção em massa, passa a ser efetivo um controle baseado na amostragem estatística, deixando de inspecionar 100% para inspecionar apenas uma amostra, devido a motivos técnicos, econômicos, de prazo e quantitativos.

Por volta do final da II Guerra Mundial, a qualidade já conquistara seu lugar e passou a ser uma disciplina bem aceita no ambiente organizacional, com técnicas específicas e resultados efetivos, com profissionais especializados e bem caracterizados na especialidade. (CIERCO et al., 2008, p. 26).

No cenário atual, a Qualidade é percebida como uma disciplina estratégica e o mercado valoriza quem a possui, punindo quem não possui, no sentido de consumir somente produtos e serviços que atendam aos requisitos especificados pelo cliente, ou seja, com a qualidade esperada.

A Qualidade está diretamente relacionada à satisfação dos clientes que com o conhecimento de seus direitos através da legislação do consumidor passa a exigir cada vez mais das organizações.

Em 2009, ano da primeira pesquisa sobre o tema, havia a norma NBR 8541:1984 que definia Qualidade como "grau de adequação de um *Item* ou *Serviço* à finalidade a que se destina (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 1984, p. 3, grifo do autor) e que foi cancelada em 24/06/2010 sem substituição. Sendo assim, atualmente só é possível encontrar a definição de Qualidade na NBR ISO 9000:2005 (em vigor), onde a Qualidade é definida como "grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos" (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005, p. 8).

Juran e Gryna (1991, p.11) acreditam que o uso da palavra qualidade é dominado por dois significados e o uso da palavra se dá por dois desses significados: "1. A qualidade consiste nas características do produto que vão ao encontro das necessidades dos clientes e dessa forma proporcionam a satisfação em relação ao produto. 2. A qualidade é a ausência de falhas".

Há três abordagens distintas na área da Qualidade: a americana, a japonesa e a européia.

“A abordagem americana defende a idéia de que a Qualidade não acontece por acaso, e sim por programa constituído de: planejamento de qualidade, controle da qualidade e aperfeiçoamento da qualidade, ou seja, nos princípios básicos da Trilogia de Juran (1990)” (CAVALCANTI; LIMA; PONTE, 2004, p. 82).

“A abordagem japonesa fundamenta-se nos métodos estatísticos e, sobretudo, no respeito e valorização do ser humano, ou seja, nos princípios de Deming (1990)” (CAVALCANTI; LIMA; PONTE, 2004, p. 83).

Já a abordagem européia, tem por base a padronização da ISO. Em Londres no ano de 1946, representantes de 25 países criaram uma organização com o intuito de facilitar a coordenação e unificação de normas industriais.

Com sede na Suíça, em 1947 a organização passou a se chamar *International Organization for Standardization* (ISO) – Organização Internacional de Normalização. A ISO é uma organização não-governamental internacional, que reúne centenas de organismos nacionais de normalização.

“A necessidade de as empresas comunicarem aos seus clientes e ao mercado a adequação de seu sistema da qualidade às normas de referência originou a atividade de certificação” (CIERCO et al., 2008, p. 69).

A ISO foi a responsável pela criação da chamada família ISO 9000, que estabelece os requisitos mínimos para que uma organização elabore um Sistema de Gestão da Qualidade. As organizações que cumprem os requisitos podem se candidatar a receber um certificado de qualificação homologado por um órgão nacional ou internacional.

Uma organização certificada com base na NBR ISO 9001 não é perfeita, sem falhas nem problemas, mas certamente mantém sob controle seus principais processos, gerencia melhor seus recursos e oportuniza a satisfação de seus clientes, pois está totalmente voltada para esses propósitos. (VALLS, 2004, p. 174).

Para que a Qualidade se desenvolva, é fundamental estabelecer um processo de normalização, ou seja, a padronização de atos e conceitos para que as melhores práticas sejam desenvolvidas.

O nível mais baixo de padronização são as normas e a sua construção advém da identificação de uma necessidade.

Normalização é “a atividade que estabelece, em relação a problemas existentes ou potenciais, prescrições destinadas à utilização comum e repetitiva, com vistas à obtenção do grau ótimo de ordem, em um dado contexto” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS).

O nível internacional de normalização deixa em aberto a participação de todos os organismos de normalização nacionais existentes no mundo. A principal organização internacional é a *International Organization for Standardization* (ISO). E a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é a representante nacional do Brasil.

Segundo a ABNT o processo de normalização consiste numa demanda, programa de normalização, elaboração do projeto de norma, consulta nacional e análise do resultado da consulta nacional. Se houver problemas retorna-se a etapa de elaboração da norma, mas se for homologada a mesma recebe um código e passa a incorporar o acervo da ABNT.

O objetivo geral da implementação de Sistemas da Qualidade é de “facilitar intercâmbios internacionais de bens ou insumos, através da adoção de normas comuns em organizações de diferentes países. Como objetivo específico, busca do controle e da melhoria contínua dos processos de trabalho para uma crescente satisfação de seus clientes” (CARDOSO; LUZ, 2005, p. 52).

A denominada família ISO 9000 é composta atualmente por quatro normas que foram desenvolvidas para apoiar as organizações, independentemente de tipos e tamanhos, na implementação e operação de Sistemas de Gestão da Qualidade eficazes. As quatro normas supracitadas são:

- ABNT NBR ISO 9000 descreve os fundamentos de sistemas de gestão da qualidade e estabelece a terminologia para estes sistemas.
- ABNT NBR ISO 9001 especifica requisitos para um sistema de gestão da qualidade, onde uma organização precisa demonstrar sua capacidade para fornecer produtos que atendam os requisitos do cliente e os requisitos regulamentares aplicáveis, e objetiva aumentar a satisfação do cliente.
- ABNT NBR ISO 9004 fornece diretrizes que consideram tanto a eficácia como a eficiência do sistema de gestão da qualidade. O objetivo desta

norma é melhorar o desempenho da organização e satisfação dos clientes e das outras partes interessadas.

- ABNT NBR ISO 19011 fornece diretrizes sobre auditoria de sistemas de gestão da qualidade e ambiental. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005).

O enfoque atual da Qualidade é alcançar a satisfação dos clientes através da melhoria contínua dos processos e, conseqüentemente dos produtos. Cabe ressaltar que produto é também entendido como serviço, assim como determina o item três da NBR ISO 9001:2008.

O sistema de gestão da qualidade representa a parte do sistema de gestão da organização cujo enfoque é alcançar resultados em relação aos objetivos da qualidade, para satisfazer às necessidades, expectativas e requisitos das partes interessadas, conforme apropriado. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005, p. 7).

A NBR ISO 9001 como se sabe, estabelece uma série de requisitos que devem ser cumpridos para a obtenção da certificação. Após a exploração de todos os processos e de todas as interações entre eles, a organização deve documentar o Sistema de Gestão da Qualidade. Definindo assim, a política da qualidade, seus objetivos, bem como os registrar e controlar todas as ações. Nessa parte se apresenta um dos pontos de relação entre as áreas que é o controle do fluxo documental suportado pela Gestão de Documentos que melhor será evidenciado na próxima seção.

A implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade implica na padronização de métodos e práticas de uma organização, entretanto não basta somente padronizar os processos, é preciso melhorá-los permanentemente. Para isso, existem metodologias, ferramentas e métodos de gerenciamento que auxiliam na melhoria contínua dentro de um sistema de gestão da qualidade de uma organização.

Dentre as inúmeras metodologias de melhoria que existem na área de Qualidade, duas destacam-se em relação às outras no que diz respeito ao uso mais freqüente pelas organizações. São elas: a trilogia Juran e o ciclo PDCA.

No que diz respeito às ferramentas gerenciais que de certa forma também contribuem para atingir a melhoria existem as seguintes: *Brainstorming* e variações, cartas de controle, diagrama de causa e efeito, diagrama de dispersão, estratificação,

fluxograma, folha de verificação, gráfico de Pareto, histograma, matriz GUT e 5W2H, entre outras.

No que diz respeito aos principais métodos específicos de gestão, encontramos na área da qualidade os 5S, Seis Sigma, DMAIC<sup>4</sup>, QDF<sup>5</sup>, *Benchmarking*, Reengenharia, Análise de valor, entre outros métodos. Os que mais se destacam são: 5S, Seis Sigma, *Benchmarking* e reengenharia.

Optou-se por não detalhar todas as ferramentas da Qualidade nesta seção porque como foi evidenciado na introdução a metodologia do ciclo PDCA, a ferramenta gerencial 5W2H e o método específico de gestão *Benchmarking* foram os escolhidos para estabelecer mais um ponto do objeto do estudo que é a relação entre as áreas.

#### 4 A Gestão de Documentos e os Sistemas de Gestão da Qualidade

Nesta seção será estabelecida a relação entre as áreas tornando evidente a contribuição mútua entre elas.

Explorando a literatura da área da Qualidade é possível estabelecer três pontos principais de contribuição da área da Qualidade para a Gestão de documentos: abordagem de processos, a padronização dos processos e o uso de ferramentas para a melhoria contínua e a satisfação dos clientes.

A abordagem de processos é um dos elementos principais da versão em vigor da NBR ISO 9001:2008. A aplicação de um sistema de processos em uma organização, junto com a identificação, interações desses processos, e sua gestão, pode ser considerada como abordagem de processo.

Isso auxiliará na implantação de um programa de Gestão de Documentos, uma vez que segundo Rodrigues (2007):

As funções arquivísticas da **identificação**, produção, avaliação e classificação documental sustentam a implantação dos programas de gestão, garantindo a normalização de parâmetros para o planejamento adequado da produção e controle da acumulação, seja para documentos produzidos em meio

<sup>4</sup> Sigla derivada das palavras em inglês: *Define, Measure, Analyse, Improve and Control*.

<sup>5</sup> Sigla derivada da expressão em inglês: *quality function deployment*.

convencional (papel) ou digital (eletrônico). (RODRIGUES, 2007, p. 7, grifo nosso).

Conforme foi destacado na citação acima, no momento da identificação é realizada uma análise do órgão produtor e dos documentos produzidos, sendo assim, conhecendo todos os processos, as interações entre eles tornará mais fácil e consistente a realização de um mapeamento de processos e dos documentos produzidos.

Um dos elementos que a área da Qualidade representa é a padronização de processos, mas os mesmos devem ser melhorados permanentemente e conta com metodologias, ferramentas de gerenciamento e métodos específicos de gestão.

Dentre eles a metodologia do ciclo PDCA, a ferramenta gerencial 5W2H e o método específico de gestão *Benchmarking* podem e devem ser usados para potencializar as atividades de um programa de Gestão de Documentos.

O denominado ciclo PDCA é a sigla das palavras em inglês: *Plan*, planejar; *Do*, fazer ou agir; *Check*, checar ou verificar; e *Action*, no sentido de corrigir as falhas identificadas com intuito de melhorar continuamente.

Ele é uma das ferramentas mais usadas e tem como essência a promoção de melhoria contínua. Surgiu na década de 20 e também é chamado de “ciclo de Deming” seu principal disseminador. Cada letra da sigla representa uma ação que é realizada de forma cíclica.

A primeira fase do PDCA – *Plan* – possui como principais atividades a definição de objetivos e metas e a definição de métodos e procedimentos para aplicação e padronização dos processos e atividades. *Do* – não por acaso, é a execução das ações planejadas e as pessoas envolvidas nos processos e atividades devem ser treinadas para executar tais ações. Na terceira fase – *Check* –, verifica-se os resultados das ações realizadas através das ferramentas de medição. E na quarta fase – *Action* – de acordo com o que foi medido e analisado na terceira fase, ações corretivas entram em ação para corrigir as falhas identificadas.

Sendo a Gestão de Documentos um conjunto de procedimentos que não deixa de ser um conjunto de processos e, sendo um processo o “conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam insumos (entradas) em produtos (saídas)” (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005, p. 12) o ciclo PDCA quando aplicado proporcionará a melhoria contínua e qualificará a principal saída de processo que é o acesso a informação.

A ferramenta 5W2H é utilizada para mapeamento e padronização de processos, busca o fácil entendimento na definição de responsabilidades, métodos, objetivos, prazos e

recursos. A sigla 5W2H representa as iniciais das palavras, em inglês, *why* (por que), *what* (o que), *where* (onde), *when* (quando), *who* (quem), *how* (como) e *how much* (quanto custa). Recentemente surgiu no mercado a sigla 5W3H sendo o terceiro H, *how many* (quantos).

Tal ferramenta auxiliará num Programa de Gestão de Documentos no momento do planejamento das atividades definindo as ações, suas justificativas, responsáveis, tempo, lugar e custos essenciais em qualquer projeto de Gestão de Documentos.

O método de *benchmarking*<sup>6</sup> “remonta aos primórdios da civilização, quando os exércitos da Antiguidade buscavam o maior número possível de informações sobre o estágio de operação do exército inimigo, com o propósito de se aperfeiçoarem pontos identificados como frágeis” (CIERCO et al., 2008, p. 147). Todavia, isso não significa que o *benchmarking* seja uma espionagem militar ou industrial. Aplicar esse método significa buscar melhores práticas da liderança do mercado no sentido de agregar aprendizado para ser usado na melhoria dos padrões de desempenho. Permite também uma comparação entre as organizações envolvidas visando a equiparação no primeiro momento e sua ultrapassagem futuramente. Tal método pode ser aplicado entre organizações de segmentos diferentes para extrair as melhores práticas e adaptá-la ao negócio. Um exemplo disso é a incorporação do uso de códigos de barras que surgiu nos supermercados e foi incorporada pelos bancos e outros segmentos. Muitos arquivos utilizam também o código de barras para a entrada de caixas, processos e suportes digitais que proporciona agilidade na inserção e recuperação de informação em sistemas.

O foco atual da Qualidade, que é a satisfação dos requisitos e conseqüentemente dos desejos dos clientes, é o que move as atividades e por isso a preocupação com a melhoria contínua e essa inquietação que canaliza todos os esforços para alcançar o objetivo principal de atender às necessidades explícitas e implícitas dos clientes. Tais esforços também podem servir de inspiração para os gestores da informação satisfazerem as necessidades dos usuários que precisam da informação certa, no momento certo para a tomada de decisões.

No acervo de normas elaboradas pela ABNT, é possível identificar algumas normas relacionadas à área Arquivística.

A norma NBR 9578:1986 leva o título de “Arquivos”, na qual são definidos termos usados nos arquivos em geral. Apesar de não ter sofrido revisão atualmente, os termos nela apresentados estão de acordo com a realidade. Por exemplo, define arquivo como:

designação genérica de um conjunto de documentos produzidos e recebidos por uma pessoa física ou jurídica,

<sup>6</sup> Significa aferição.

pública ou privada, caracterizado pela natureza orgânica de sua acumulação e conservado por essas pessoas ou por seus sucessores, para fins de prova ou informação. De acordo com a natureza do suporte, o arquivo terá a qualificação respectiva como, por exemplo: arquivo audiovisual, fotográfico, iconográfico, de microformas, informático. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 1986, p. 1).

Já documento de arquivo é definido como "aquele que, produzido ou recebido por uma instituição pública ou privada, no exercício de suas atividades, constitua elemento de prova ou de informação" (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 1986, p. 3).

A norma NBR 12676:1992, *Métodos para análise de documentos - determinação de seus assuntos e seleção de termos de indexação*, foi elaborada para tratar especificamente da determinação dos assuntos e de termos de indexação dos documentos que, de acordo com o *Dicionário de Terminologia Arquivística* (ARQUIVO NACIONAL (Brasil), 2005, p. 107) é o "Processo pelo qual documentos e informações são representados por termos, palavras-chave ou descritores, propiciando a recuperação da informação".

A norma NBR 10519:1988, *Critérios de avaliação de documentos de arquivo: procedimento* estabelece critérios para a racionalização dos arquivos brasileiros, para orientação nas atividades de análise e seleção com a finalidade de fixar prazos de guarda.

A norma NBR ISO/TR 10013:2002 é a mais específica no que diz respeito aos documentos de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), é uma espécie de relatório técnico que fornece diretrizes para o desenvolvimento e manutenção da documentação, para o auxílio do estabelecimento de um Sistema documentado.

Na norma NBR ISO 9000:2005 o termo informação significa somente "dados significativos", documento "informação é o meio no qual ela está contida" e "o meio físico pode ser papel, magnético, disco de computador de leitura ótica ou eletrônica, fotografia, ou amostra padrão, ou uma combinação destes" (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005, p.16).

Quanto à contribuição da Gestão de Documentos para a área da Qualidade temos requisitos da NBR ISO 9001 de documentação e controle dos documentos, bem como o acesso.

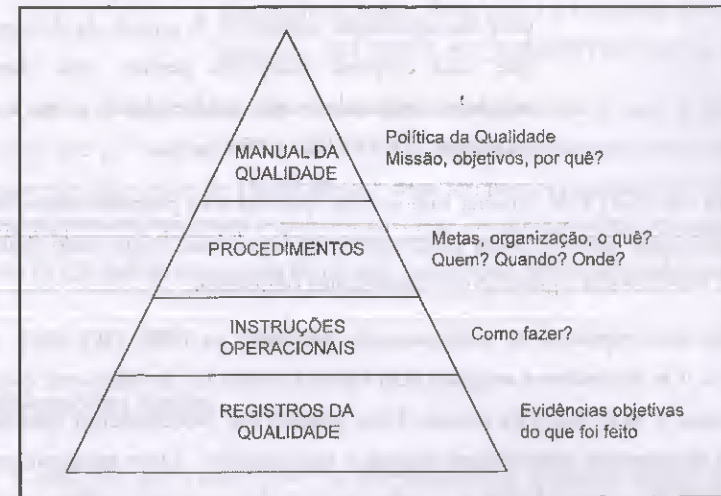
Basicamente, seis tipos de documentos podem ser usados em um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ):

- a. documentos que fornecem informações consistentes, tanto internamente

como externamente, sobre o sistema de gestão da qualidade da organização; tais documentos são referidos como **manuais da qualidade**;

- b. documentos que descrevem como o sistema de gestão da qualidade é aplicado em um projeto, contrato ou produto específico; tais documentos são referidos como **planos da qualidade**;
- c. documentos que estabelecem requisitos; tais documentos são referidos como **especificações**;
- d. documentos que estabelecem recomendações ou sugestões; tais documentos são referidos como **diretrizes**;
- e. documentos que fornecem informações sobre como realizar atividades e processos de forma consistente; tais documentos podem incluir **procedimentos documentados, instruções de trabalho e desenhos**;
- f. documentos que fornecem evidência objetiva de atividades realizadas ou de resultados alcançados tais documentos são referidos como **registros**. (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2005, p. 5, grifo nosso).

De acordo com Oliveira (1994), na área da Qualidade são identificados quatro níveis da documentação da Qualidade:



FONTE: OLIVEIRA, 1994, p. 6

Através da representação gráfica podemos concluir que os Registros da Qualidade são considerados a base da documentação de um SGQ.

Dos documentos apresentados, destacamos os registros como aqueles que mais dizem respeito diretamente ao trabalho dos arquivistas. O fato dos registros fornecerem evidência objetiva de atividades realizadas nos faz lembrar da noção de organicidade que nos é tão familiar. Em um sistema de gestão da qualidade, os processos de trabalho devem ser todos registrados ou documentados para que possam ser avaliados, confirmados ou auditados. É a evidência de que aquilo que foi planejado foi ou não executado conforme as normas e procedimentos vigentes. (CARDOSO; LUZ, 2005, p.55).

Explorados todos os processos e todas as interações entre eles, a organização deve documentar o Sistema de Gestão da Qualidade, definir a política da Qualidade bem como seus objetivos devidamente documentados.

Documentar o sistema de Gestão da Qualidade é um dos requisitos da NBR ISO 9001, ou seja, deve ser cumprido para que uma organização obtenha a certificação desejada.

A documentação é uma ferramenta de comunicação, tornando o sistema visível a todos da organização. A implantação de sistema da Qualidade requer a elaboração de uma documentação específica. É através da documentação que uma empresa comprova perante seus clientes ou entidades certificadoras que está atendendo ao seu sistema da qualidade. (OLIVEIRA, 1994, p. 5).

Em um SGQ é de extrema importância que todos os procedimentos, normas e especificações sejam documentadas (documentos da Qualidade) e que todo resultado de processo de trabalho seja registrado em documentos (registros).

São dois requisitos de documentação presentes na NBR ISO 9001, os itens 4.2.3 e 4.2.4. Os documentos exigidos pelo sistema devem ser devidamente controlados de acordo com o item 4.2.3 da norma. Deve possuir um procedimento documentado, para que os documentos permaneçam legíveis e identificáveis. Deve assegurar também a disponibilidade de versões, identificar revisões, aprovar documentos e analisar criticamente os documentos, tendo a devida distribuição controlada de documentos de origem externa para evitar o uso de documentos obsoletos.

Os registros que evidenciam conformidade com os requisitos e com a operação do sistema também precisam ser controlados, assim como evidencia o item 4.2.4 da ISO 9001. Deve ser estabelecido um procedimento documentado, que defina os controles e que permita manter os registros legíveis, identificáveis e recuperáveis.

Como já foi visto, controlar documentos e registros da Qualidade é requisito da NBR ISO 9001. Portanto, "A palavra-chave é controle, e não há controle sem informação" (CARDOSO; LUZ, 2005, p. 53).

Visto isso, o ponto principal no qual a ciência arquivística pode contribuir para a área da Qualidade é no controle dos fluxos informacionais, manutenção dos documentos e registros da Qualidade, bem como na conservação e recuperação das informações. Usando a Gestão de Documentos sustentada pelas funções da ciência arquivística.

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. (FLORES; NASCIMENTO, 2007, p. 68).

Com o avanço diário das tecnologias de informação e com a produção de documentos que já "nascem" eletrônicos, a Gestão de Documentos conta com o GED (Gerenciamento Eletrônico de Documentos), uma ferramenta que deve ser utilizada para manter os documentos acessíveis e disponíveis no momento necessário. A mesma auxiliará os gestores da Qualidade na tomada de decisão baseada em informações de qualidade.

## 5 Considerações Finais

Conforme foi explicitado na introdução, o presente artigo é fruto da continuação da pesquisa iniciada em 2009. Na atual pesquisa procurou-se destacar mais a contribuição da área da Qualidade para a Gestão de Documentos com o uso

de ferramentas e não só mostrar a contribuição da Gestão de Documentos para a área de Qualidade.

Quanto às normas da ABNT houve somente o cancelamento da norma NBR 8541:1984 que definia Qualidade, mas as outras evidenciadas ao longo do trabalho continuam sem alterações, inclusive as normas da família ISO 9000.

Infelizmente há pouca produção relacionada ao tema, contudo, isso não deveria acontecer porque é evidente a interdisciplinaridade entre as áreas e a melhoria que se proporciona quando se faz uso de suas ferramentas.

Ao longo da pesquisa verificou-se que o termo "arquivo" ainda não aparece explicitamente nas normas da ABNT, contudo em relação à área arquivística é possível identificar os termos "documentos" e "registros". Mesmo denominados de documentos e registros, esse conjunto de documentos é considerado documento de arquivo, pois são produzidos, acumulados e recebidos ao longo do planejamento, desenvolvimento e controle de um Sistema de Gestão da Qualidade de uma pessoa jurídica.

A aplicação da Gestão da Qualidade é direcionada para a melhoria contínua dos processos e contribui para que uma empresa possa atingir os seus objetivos. Esses objetivos hoje estão voltados para atender as expectativas dos clientes, ou seja, a Gestão da Qualidade deve contribuir para o fornecimento de produtos ou serviços de qualidade, que atendam a requisitos pré-estabelecidos, uma vez que, no mínimo o cliente espera receber o que pediu.

A Gestão de Documentos se apresenta como suporte para os Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ), no momento em que tais sistemas devem atender a uma série de requisitos estabelecidos pela principal norma que baseia a atividade de certificação, que é a NBR ISO 9001.

Neste contexto, a Gestão de Documentos se apresenta como ferramenta para que a Gestão da Qualidade alcance seus objetivos. Ela permitirá que os documentos necessários sejam arquivados de maneira adequada visando a sua conservação e permitirá que todas as informações registradas sejam controladas e acessíveis no momento necessário.

A Gestão de Documentos tem como finalidade permitir uma gestão eficaz do fluxo informacional arquivístico desde o momento de produção do documento até a sua destinação.

O registro e controle das informações fazem parte de requisitos para a obtenção de certificação como vimos. Além disso, controlar os registros e documentos da qualidade permite que o processo de tomada de decisão ganhe em precisão, pois o gerenciamento do

fluxo informacional permitirá que somente as informações certas e consistentes estejam disponíveis para os gestores da Qualidade.

Os registros da Qualidade da empresa evidenciam a conformidade com o Sistema de Gestão da Qualidade e precisam ser controlados e acessíveis para permitir a avaliação contínua dos resultados baseada em informações reais.

O arquivista deve estar inserido nesse contexto da qualidade no qual ocorre a necessidade de mapear todos os processos, para conhecer os documentos que são produzidos, bem como suas interações para garantir posteriores identificações de falhas, possibilitando a efetiva correção.

Em esse contexto da Qualidade, deve ocorrer a aplicação das atividades da Gestão de Documentos desde a criação dos documentos e registros da Qualidade. Ela permitirá a conservação, atualização e distribuição dos documentos e o acesso à informação.

A Qualidade, por sua vez, contribui com a sua filosofia de buscar sempre o melhor, com seus métodos de padronização e com suas ferramentas. E o arquivista na condição de gestor pode e deve aplicar essas ferramentas de gestão para aperfeiçoar cada vez mais as atividades da Gestão de Documentos. Proporcionará o conhecimento das atividades e processos da empresa o que é essencial para as atividades de Gestão de Documentos para planejar, executar e melhorar os projetos de arquivo.

Além de incutir o pensamento de melhoria contínua, influencia no melhor atendimento aos usuários da informação, ou seja, identificando suas necessidades implícitas e explícitas para atendê-las.

Comparada a pesquisa feita no ano de 2009, neste trabalho foi identificado que os artigos produzidos referentes ao objeto de estudo, que é a relação entre as áreas de Qualidade e Gestão de Documentos, são os mesmos, portanto sugere-se que mais estudos sejam realizados para contribuir com as atividades de ambas as áreas.

Considerando tudo isso, fica claro que tanto a área da Qualidade quanto a Gestão de Documentos (suportada pela área da Arquivologia) têm uma ligação direta no que diz respeito às contribuições relevantes para atingir os objetivos das empresas.

Na "era da informação" onde a informação é considerada um bem assim como as pessoas, tais áreas possuem cunho estratégico o que é essencial para defender os interesses das partes interessadas de qualquer negócio.

## REFERÊNCIAS

- ARQUIVO NACIONAL (Brasil). *Dicionário brasileiro de terminologia arquivística*. Rio de Janeiro, 2005.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *Arquivo*. Rio de Janeiro, 1986. NBR 9578.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *Critérios de avaliação de documentos de arquivo: procedimento*. Rio de Janeiro, 1988. NBR 10519.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *Diretrizes para a documentação de sistema de gestão da qualidade*. Rio de Janeiro, 2002. ABNT ISO/TR 10013.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *Métodos para análise de documentos - determinação de seus assuntos e seleção de termos de indexação: procedimento*. Rio de Janeiro, 1992. NBR 12676.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *Normalização*. Disponível em: <[http://www.abnt.org.br/m3.asp?cod\\_pagina=931](http://www.abnt.org.br/m3.asp?cod_pagina=931)>. Acesso em: 15 dez. 2011.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *Qualidade: terminologia*. S.L., 1984. NBR 8541. Cancelada em 24/06/2010.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *Sistemas de gestão da qualidade: fundamentos e vocabulário*. Rio de Janeiro, 2005. NBR ISO 9000.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *Sistemas de gestão da qualidade: requisitos*. Rio de Janeiro, 2008. NBR ISO 9001.
- BRASIL. *Lei 8.159, de 8 de janeiro de 1991*. Disponível em: <<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?from%5Finfo%5Findex=11&inford=100&sid=52>>. Acesso em: 15 dez. 2010.
- BUSTELO RUESTA, CARLOTA. La normalización internacional en información y documentación: ¿una historia de éxitos? El caso de la normalización ISO en gestión de

documentos". *Métodos de información (MEI)*, II Época, vol. 3, n. 4, 2012, p. 39-46. DOI: <http://dx.doi.org/10.5557/IIMEI2-N2-039046>

- CARDOSO, Júlio César; LUZ, André Ricardo. Os arquivos e os sistemas de gestão da qualidade. *Arquivística. Net*, Rio de Janeiro, v.1, n.1, p.51-64, jan./jun. 2005. Disponível em: <<http://www.arquivistica.net>>. Acesso em: 15 jun. 2010.
- CAVALCANTI, Arlei Antonio; LIMA, Andréa Cavalcanti Correia; PONTE, Vera. Da onda da gestão da qualidade a uma filosofia da qualidade da gestão: *Balanced Scorecard* promovendo mudanças. *Revista Contabilidade & Finanças - USP*, São Paulo, Edição Especial, p. 79-94, 30 jun. 2004. Disponível em <[http://www.eac.fea.usp.br/cadernos/completos/ed\\_comemor2/ec2\\_parte6\\_pg79a94.pdf](http://www.eac.fea.usp.br/cadernos/completos/ed_comemor2/ec2_parte6_pg79a94.pdf)>. Acesso em: 20 out. 2010.
- CIERCO, Agliberto Alves et al. *Gestão da qualidade*. 9 ed. Rio de Janeiro: FGV, 2008.
- CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. *Modelo de requisitos para sistemas informatizados de gestão arquivística de documentos e-ARQ Brasil*. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2006. v. 1. Disponível em: <<http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/earqbrasilv1.pdf>>. Acesso em: 10 jun. 2010.
- COUTRO, Alex. *Efeitos da globalização/regionalização: o impacto modernizador do Sistema de Certificação ISO 9000 na competitividade das organizações*. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da U.S.P. Disponível em: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENECEP1998\\_ART421.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENECEP1998_ART421.pdf)>. Acesso em: 10 jun. 2010.
- FLORES, Daniel; NASCIMENTO, Maiara de Arruda. A gestão da Informação arquivística como subsídio ao alcance e à manutenção da qualidade. *Arquivística. Net*, Rio de Janeiro, v.3, n.2, p. 62-77, jul./dez. 2007. Disponível em: <<http://www.arquivistica.net>> Acesso em: 20 jan. 2011.
- GONÇALVES, Janice. *Como classificar e ordenar documentos de arquivo*. São Paulo: ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTA BRASILEIROS, 1998. (Projeto como fazer; v. 2).
- HEREDIA HERRERA, Antonia. La gestión de calidad em los Archivos. In: \_\_\_\_\_. *Nuevos tempos, nuevos conocimientos, nueva archivística*. Las Palmas de Gran Canaria: Anroart Ediciones, 2008. 80 p. (Asarca Forma, ed. Especial).

INDOLFO, Ana Celeste. Gestão de Documentos: uma renovação epistemológica no universo da arquivologia. *Arquivística.net.*, Rio de Janeiro, v. 3, n.2, p. 28-60, jul./dez. 2007. Disponível em: <<http://www.arquivistica.net/ojs/viewarticle.php?id=155&layout=abstract>>. Acesso em: 20 jan. 2009.

INTERNATIONAL STANDARD FOR ORGANIZATION. Disponível em: <<http://http://www.iso.org/iso/home.htm>>. Acesso em: 27 dez. 2010.

JARDIM, José Maria. O conceito e a prática de gestão de documentos. *Acervo*, Rio de Janeiro, v. 2, n. 2, p. 35-42, 1987.

JARDIM, José Maria. O inferno das boas intenções: legislação e políticas arquivísticas. In: MATAR, Eliane (Org.). *Acesso à informação e política de arquivos*. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2003.

JURAN, J. M.; GRYNAL, Frank M. *Controle de Qualidade* (Handbook). Editora: Makron Books, 1991.

MORO CABERO, Manoela. El archivo de empresa: un recurso a considerar desde la perspectiva TQM (Total Quality Management). *Revista General de Información y Documentación* - Universidad Complutense, Servicio de Publicaciones, Madrid, vol. 7, n. 2, p. 257-275, 1997.

MORO CABERO, Manoela. Certificación de calidad em los archivos: análisis y prospectiva. *Revista Española de Documentación Científica*, Madrid, vol. 34, n. 3, p. 447-460, jul.-sept., 2011.

OLIVEIRA, Marcos Antonio Lima de. *Documentação para a ISO 9000*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1994.

PAES, Marilena Leite. *Arquivo teoria e prática*. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

RODRIGUES, Ana Célia. Gestão de documentos: uma abordagem conceitual. In: OS ARQUIVOS E A GESTÃO ARQUIVÍSTICA NA ERA DIGITAL: DESAFIOS E SOLUÇÕES, 2007, Belo Horizonte. [Palestras]. [12 p.] Disponível em: <[http://www.ejef.tjmg.jus.br/home/files/publicacoes/gest\\_arqui/palestra\\_ana\\_celia\\_rodrigues.pdf](http://www.ejef.tjmg.jus.br/home/files/publicacoes/gest_arqui/palestra_ana_celia_rodrigues.pdf)>. Acesso em: 20 jun. 2011.

RONDINELLI, Rosely Curi. *Gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos: uma abordagem teórica da diplomática arquivística contemporânea*. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

ROSÁRIO, Duala Pessoa do. *A gestão de documentos como suporte para sistemas de gestão da qualidade*. 2009. Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2009.

SILVA, Luciane Scoto da; FLORES, Daniel. *Gestão da qualidade em arquivos: ferramentas, programas e métodos*. Trabalho apresentado ao 3º Simpósio Baiano de Arquivologia, Salvador, Bahia, out. 2011, 15p.

SOUZA, Renato Tarciso Barbosa. Os princípios da teoria da classificação e o processo de organização de documentos de arquivo. *Arquivo & Administração*, Rio de Janeiro: Associação dos Arquivistas Brasileiros, v. 6, n.1, p. 5-26, 2007.

VALLS, Valéria Martin. O enfoque por processos da NBR ISO 9001 e sua aplicação nos serviços de informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 33, n. 2, 2004.

VIEIRA, Carlos Alberto de Souza. Os sistemas de gestão da qualidade e a gestão de instrumentos arquivísticos: um estudo de caso. *Arquivística.net*, Rio de Janeiro, v.2, n.1, p.172-184, jan./jun. 2006.