

**UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE – UFF  
INSTITUTO DE ARTE E COMUNICAÇÃO SOCIAL– IACS  
DEPARTAMENTO DE CIENCIA DA INFORMAÇÃO – GCI  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ARQUIVOLOGIA**

**BRUNA MOTA DE CARVALHO E MELLO**

**A PRODUÇÃO DE CONHECIMENTO  
ARQUIVÍSTICO NO BRASIL SOBRE GESTÃO DE  
DOCUMENTOS E SUAS RELAÇÕES COM A  
GESTÃO DA QUALIDADE ENTRE 2005-2009: UM  
ESTUDO EXPLORATÓRIO**

**UNIVERSIDADE  
FEDERAL  
FLUMINENSE**

**NITERÓI  
2009**

BRUNA MOTA DE CARVALHO E MELLO

**A PRODUÇÃO DE CONHECIMENTO ARQUIVÍSTICO NO BRASIL SOBRE GESTÃO  
DE DOCUMENTOS E SUAS RELAÇÕES COM A GESTÃO DA QUALIDADE ENTRE  
2005-2009: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à  
Universidade Federal Fluminense, como requisito  
parcial para obtenção do Grau de Arquivista.

ORIENTADOR: Prof. Dr. José Maria Jardim

Niterói

2009

Mello, Bruna Mota de Carvalho e

Gestão de documentos e Gestão da Qualidade: a informação arquivística no processo de decisão / Bruna Mota de Carvalho e Mello. – 2009.

57 f.

Orientador: José Maria Jardim

Monografia (Graduação em Arquivologia) – Universidade Federal Fluminense, Instituto de Artes e Comunicação Social, Faculdade de Arquivologia.

Bibliografia: 44-49 f.

1. Gestão de Documentos. 2. Gestão da Qualidade 3. Arquivologia. I. Jardim, José Maria. II. Universidade Federal Fluminense. Instituto de Artes e Comunicação Social, Faculdade de Arquivologia.

BRUNA MOTA DE CARVALHO E MELLO

**A PRODUÇÃO DE CONHECIMENTO ARQUIVÍSTICO NO BRASIL SOBRE GESTÃO  
DE DOCUMENTOS E SUAS RELAÇÕES COM A GESTÃO DA QUALIDADE ENTRE  
2005-2009: UM ESTUDO EXPLORATÓRIO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à  
Universidade Federal Fluminense, como requisito  
parcial para obtenção do Grau de Arquivista.

APROVADA EM: / /

BANCA EXAMINADORA

---

**Prof. Dr. José Maria Jardim – Orientador**

Universidade Federal Fluminense

---

**Prof.<sup>a</sup> Margareth Silva**

Universidade Federal Fluminense

---

**Prof.<sup>a</sup> Gláucia da Rocha Figueiredo**

Universidade Federal Fluminense

Niterói

2009

*À minha mãe e ao meu pai, Regina e Mario, que, por muitas vezes, deixaram de realizar os seus sonhos para que eu pudesse realizar os meus.*

*Às minhas tias, Solange e Luilce, por estarem sempre e incondicionalmente ao meu lado. Por serem um exemplo de força e superação.*

## AGRADECIMENTOS

Agradecer pode não ser tarefa fácil, nem mesmo justa. Para não incorrer no erro da injustiça, agradeço com antecipação a todos que, de alguma maneira, passaram pela minha vida e que contribuíram para a construção da pessoa que me tornei hoje.

Mesmo assim, sinto-me tentada a agradecer a algumas pessoas que, de certa forma, fizeram com que eu conseguisse alcançar a finalização deste trabalho.

Agradeço aos meus pais, ao meu irmão e a toda minha família que, por mais que não compreendessem a minha escolha, dedicaram carinho e apoio para que eu chegasse à conclusão do meu curso.

Ao meu namorado Lucas, por toda compreensão, amor e companheirismo.

Às minhas amigas, Pryscila, Duala, Renata, Kíssila e Raquel por estarem sempre ao meu lado e por terem feito a minha trajetória acadêmica menos árdua e inexplicavelmente mais alegre. Por todas as gargalhadas e até por nossas discussões.

À Bia e Júlia, por serem, acima de tudo, amigas. Obrigada pelo convívio, apoio e amizade.

Às minhas supervisoras Liliane Almeida, Elizabete Marazo e Luciene Pereira, pelo carinho e experiências transmitidas.

Ao Professor e amigo Alcides Lopes, por todo incentivo e força durante o vestibular. E, sobretudo, por lecionar a língua portuguesa de uma maneira tão doce.

Ao Professor Doutor e orientador José Maria Jardim, em especial, por todo seu conhecimento despendido. Por seu apoio e inspiração no amadurecimento dos meus

conhecimentos, nas inquietações que me levaram a execução e conclusão desta monografia. E, principalmente, por transmitir tanto carinho pela Arquivologia.

*A arquivística é uma disciplina em si mesma que, voltamos a repetir, tem suas próprias bases teóricas, as suas próprias intervenções e os seus próprios métodos de trabalho.*  
(ROUSSEAU E COUTURE, 1998)



## RESUMO

A procura pela qualidade e excelência é almejada por todos que estão inseridos no mundo corporativo. E, não por acaso, a interlocução entre a Arquivologia e a Gestão da Qualidade está se tornando necessária para as instituições. Buscou-se fazer o levantamento da produção de conhecimento no período entre 2005 à 2009 na Arquivologia, no Brasil, que abordasse a interdisciplinaridade entre a Arquivologia e a Gestão da Qualidade. Procurou-se levantar os principais conceitos da Gestão de Documentos e da Gestão da Qualidade e fazer uma ligação entre eles.

**Palavras-chave:** Gestão de Documentos, Gestão da Qualidade, Informação, Arquivologia, Administração.

## **ABSTRACT**

The search for quality and excellence is vaunted by all those who are related to all corporate world spheres. Thus, not coincidentally, the dialog between Archival Science and Quality Management is becoming increasingly important in this field. Therefore we tried to make a survey of knowledge production in the period from 2005 to 2009 in the Archival Science, in Brazil, to address the interdisciplinary between the Archival Science and Quality Management. Thus, tried to get the main concepts of Records Management and Quality Management and make a connection between them.

**Keywords:** Records Management, Quality Management, Information, Archival Science, Business Management.

## SUMÁRIO

1	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	11
2	<b>GESTÃO DE DOCUMENTOS.....</b>	14
3	<b>GESTÃO DA QUALIDADE.....</b>	20
3.1	SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE.....	26
4	<b>GESTÃO DE DOCUMENTOS E GESTÃO DA QUALIDADE.....</b>	29
5	<b>METODOLOGIA.....</b>	34
6	<b>ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS.....</b>	36
7	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	41
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	44
	APÊNDICE A – Entrevista com Júlio Cardoso.....	50
	APÊNDICE B - Entrevista com André Luz.....	53

## 1 INTRODUÇÃO

Ao falarmos de processos, a questão em voga é como facilitar a comunicação em virtude da grande produção informacional que se faz presente nos dias de hoje. Com a informação, foram propiciadas várias interlocuções para se fazer chegar mais rápido ao seu destino, ou seja, ampliaram-se os meios de comunicação e os modos pelos quais os processos de trabalho eram desenvolvidos, foram abruptamente modificados.

Antes da concretização das práticas de gestão, os procedimentos fluíam sem que houvesse um controle adequado, porém isso não significa, necessariamente, que ele não existia. Mas, atualmente, a qualidade na realização dos processos de trabalho é imprescindível para que possamos garantir a eficiência da organização. Sem o rastreamento das atividades e a visualização destas como processos, a informação fica falha e o conhecimento aplicado não pode se sedimentar. Dessa forma, podemos verificar a grande importância da gestão.

A legitimação dos processos resultantes das atividades e das funções de uma organização é concretizada por meio de sua documentação arquivística. Assim, a Gestão de Documentos se mostra indispensável para as organizações.

A partir do final do século XX, a Gestão de Qualidade passou a ser interpretada de maneira mais consistente e a sua importância durante todo o processo de produção do produto se mostrou necessária para permanência da organização no mercado. Atualmente, as atividades que estão relacionadas com a Qualidade são consideradas essenciais no processo estratégico de uma organização.

O cunho estratégico da Gestão da Qualidade vem se apresentando de forma cogente para as empresas nos dias atuais e, quando aliado à informação, torna-se uma arma crucial contra a competitividade do mundo corporativo.

A busca pela qualidade e excelência é almejada por todos que estão inseridos no mundo corporativo. E, não por acaso, a interlocução entre a Arquivologia e a Gestão da Qualidade está se tornando necessária para as organizações. Desse modo, podemos coletar dados e informações que darão suporte para as tomadas de decisão e, com a utilização correta das normas técnicas, o arquivista buscará a diminuição de falhas no que diz respeito ao fluxo e à recuperação da informação, garantindo assim a qualidade da informação disponibilizada.

Surge então a necessidade de se estudar como a Gestão de Documentos pode auxiliar os programas de Qualidade e como o arquivista deve atuar perante os novos procedimentos.

Nesse sentido, o objetivo que norteou a execução do trabalho foi a tentativa de reconhecer e analisar a produção de conhecimento da Arquivologia, no Brasil, em relação à Qualidade, visto que a Gestão da Qualidade é um tema discutido mundialmente.

A presente pesquisa teve por metodologia uma revisão bibliográfica, com base nos trabalhos publicados nos periódicos *Arquivo & Administração*, *Arquivística.net*, *Revista Ciência da Informação (IBICT)*, *Revista Ponto de Acesso*, *Revista Perspectivas em Ciência da Informação* e nos *Anais dos Congressos de Arquivologia - brasileiro e nacional* - no período entre 2005 e 2009. Foram escolhidos estes periódicos devido à sua importância e consistência no cenário da Arquivologia brasileira.

No primeiro capítulo, são abordadas as práticas da Gestão de Documentos. Buscou-se fazer uma trajetória da Gestão abordando os principais aspectos para garantir uma organização e preservação dos documentos de uma organização, perpassando pelos principais autores da área.

O segundo capítulo foi reservado para a análise da Gestão da Qualidade. Assim como no primeiro capítulo, foi desenhada uma trajetória da Gestão da Qualidade desde a Administração Científica de Taylor até as ferramentas dos Sistemas de Gestão da Qualidade utilizadas pelas grandes empresas nos dias atuais.

No terceiro capítulo são encontradas as interlocuções existentes entre a Arquivologia e a Gestão da Qualidade. Buscou-se enfatizar que as práticas arquivísticas são ferramentas essenciais para que se alcance um alto nível de satisfação do cliente.

No quarto capítulo, são expostas as metodologias utilizadas para a elaboração da investigação.

O quinto capítulo discorre sobre a análise dos dados coletados durante a pesquisa.

Por fim, no sexto capítulo foram feitas as considerações finais.

## 2 GESTÃO DE DOCUMENTOS

*É, pois, importante a razão pela qual os documentos vieram a existir. Se foram produzidos no curso de uma atividade organizada, com uma determinada finalidade, se foram criados durante o processo de consecução de um certo fim administrativo, legal, de negócio ou qualquer outro fim social, são então considerados como tendo qualidade de material de arquivo em potencial. (SHELLENBERG,2006)*

Para se estabelecer práticas que garantam a organização e preservação do arquivo de uma empresa é imprescindível uma Gestão de Documentos eficaz. É necessária a fundamentação de políticas de arquivos para a produção, tramitação, uso e avaliação dos documentos da organização.

É importante compreender que a Gestão dos Documentos não surgiu da prática ou teoria dos arquivos. Jardim (1987) esclarece que a gestão surgiu em função de problemas encontrados na administração pública referente ao uso e a guarda dos documentos.

[...]as instituições arquivísticas públicas caracterizavam-se pela sua função de órgão estritamente de apoio à pesquisa, comprometidos com a conservação e acesso aos documentos considerados de valor histórico. A tal concepção opunha-se, de forma dicotômica, a de documento administrativo, cujos problemas eram considerados da alçada exclusiva dos órgãos da administração pública que os produziam e utilizavam. (JARDIM, 1987, p. 36)

As atividades de avaliação e Gestão de Documentos se consolidam nos Estados Unidos após a Segunda Guerra Mundial. Na legislação norte-americana, encontra-se um conceito jurídico para a Gestão de Documentos:

[gestão de documentos é] o planejamento, o controle, a direção, a organização, o treinamento, a promoção e outras atividades gerenciais relacionadas à criação, manutenção, uso e eliminação de documentos, com a finalidade de obter registro adequado e apropriado das ações e transações do governo federal e efetiva e econômica gestão das operações das agências. (44 U.S.C Chapter 29 *apud* FONSECA, 2005, p.44)<sup>1</sup>

Seguindo a trajetória da concretização das práticas de gestão, Rondinelli (2004) analisa que:

O período que se segue ao fim da II Guerra Mundial aparece como o quarto momento significativo na trajetória dos arquivos e da arquivologia. 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, 2004, p. 41)

Após a II Guerra Mundial, o termo, um conceito e uma prática que se afirma é a Gestão de Documentos. É oriundo do termo norte-americano *records management*. Com o grande crescimento documental durante esse período, fez-se necessário pensar na racionalização dessa massa. Foram criadas comissões e foram expedidos atos legislativos específicos nos Estados Unidos que determinavam que os organismos governamentais deveriam dispor de um *records management program*. Destacam-se as comissões Hoover onde foram estabelecidas práticas que visavam o controle da produção documental e a difusão de manuais de procedimentos para a conservação econômica dos documentos.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Tradução da autora.

<sup>2</sup> INDOLFO, Ana Celeste. Gestão de documentos: Uma renovação epistemológica no universo da arquivologia. Rio de Janeiro. Arquivistica.net, v.3, n.2, p.28-60, 2007.



No Brasil, a lei 8.159 artigo 3º considera Gestão de Documentos “o conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente.” (BRASIL, 1991).

No Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 100), Gestão de Documentos “é o conjunto de medidas e rotinas visando à racionalização e eficiência na criação, tramitação, classificação, uso primário e avaliação de arquivos.”

O ciclo de vida dos documentos, ou teoria das três idades, é um dos princípios que norteiam a Gestão Arquivística dos documentos. Nele, são atribuídas fases aos documentos de arquivo.<sup>3</sup> São elas: corrente, intermediário e permanente.

Durante a fase corrente, são alocados os documentos em tramitação que, pelo seu valor primário, é objeto de consultas freqüentes pela organização que os produziu, ou seja, a quem compete a sua administração. São mantidos próximos aos locais onde são produzidos.

Na fase intermediária, são arquivados os documentos com uso pouco freqüente, originários da fase corrente e que aguardam destinação final. Esses documentos ainda não podem ser eliminados, visto que ainda podem ser solicitados por usuários.

Nessas duas primeiras fases, os documentos têm um valor primário, ou seja, possuem valor somente dentro da instituição geradora.

Eles servem de instrumento para a eficácia da administração e servem de fundamentação para a pesquisa. Assim, tomam o valor primário como “o estabelecido em função do interesse que o documento possa ter para a entidade

---

<sup>3</sup> Os documentos considerados documentos de arquivo, são aqueles que foram produzidos a partir das atividades de uma organização ou pessoa no decorrer de sua vida. Independente de seu suporte.

que o produziu e/ou acumulou” (SHELLENBERG <sup>4</sup> *apud* BELLOTO, 2006, p. 102)

Na fase permanente, os documentos deixam de ter o valor primário e passam a possuir um valor secundário, ou seja, perderam o seu valor administrativo e possuem agora um valor histórico, legal ou científico. São aqueles que são preservados em caráter definitivo em função de seu valor. Os documentos que não possuírem nenhum desses valores serão descartados.

A avaliação dos documentos é uma função que perpassa as fases corrente e intermediária do ciclo documental. Deve ser realizada desde a produção do documento para se evitar o acúmulo desnecessário, ou seja, os documentos devem ser reduzidos para que fiquem aqueles que são realmente necessários. Porém, a eliminação dos documentos deve ser feita com muita cautela. “Uma vez que os padrões de avaliação não podem ser absolutos ou finais, devem ser aplicados com moderação e bom-senso. O arquivista não deve conservar demais, nem de menos.” (SHELLENBERG, 2006, p.227)

Ainda permanecendo na questão da avaliação, para que esta ocorra de forma concreta, é essencial a criação de uma Tabela de Temporalidade de Documentos, na qual são estabelecidos os prazos de guarda dos documentos, ou seja, através de uma pesquisa na legislação vigente, define-se por quanto tempo determinado documento deve permanecer sob a custódia do arquivo e, se for o caso, ser eliminado. É fundamental que se eleja uma Comissão de Avaliação, onde estarão os avaliadores que são responsáveis por cada área da organização juntamente com o arquivista que irão averiguar os prazos previamente estabelecidos na Tabela de Temporalidade de Documentos.

Uma das principais funções de um arquivo é a disponibilização das informações aos seus usuários, através do tratamento e valorização delas. Para que a recuperação da informação ocorra da maneira esperada, é fundamental o estabelecimento de uma classificação dos documentos e a criação de um código de classificação. “O objetivo da classificação é, basicamente, dar

---

<sup>4</sup> SHELLENBER, T. R. Interesses do arquivo na administração dos documentos. In: *Manual de arquivos*. Trad. Manoel A. Wanderley. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1959a.

visibilidade às funções e às atividades do organismo produtor do arquivo, deixando claras as ligações entre os documentos.” (GONÇALVES, Janice, 1998, p.12) Ou seja, o arquivista deve reconhecer as categorias e as relações existentes nos documentos, que são os aspectos mais importantes da classificação. É condição *sine qua nom* para a compreensão plena dos arquivos, tanto para quem organiza, quanto para que consulta. (Informação verbal) <sup>5</sup>

A gestão dos arquivos é o que permite o acesso às informações arquivísticas, pois as mesmas só poderão ser úteis se fizerem parte de um programa integrado de gestão, centrado na missão e nos objetivos da organização. E, uma política de gestão integrada da informação só terá sentido se considerar as funções de gestão dos arquivos. (ROUSSEAU E COUTURE, 1998).

Os programas de gestão documental são de extrema importância para os arquivos, pois permitem que seja realizado o tratamento do acervo durante todo o ciclo vital da informação. Nesse sentido, garante-se a unidade e a continuidade das intervenções nos arquivos, colocando em perspectiva as três idades dos mesmos, com a articulação e estruturação das atividades arquivísticas em uma política de gestão da informação (ROUSSEAU E COUTURE, 1998), ou seja: o arquivista consegue agregar a teoria à prática.

Para que haja uma gestão efetiva, o arquivista deve estabelecer políticas arquivísticas para fins de planejamento e apoio aos processos da organização. Assim,

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)

As políticas de arquivo devem estar em conformidade com a cultura organizacional, ou seja, conhecer as crenças, e os valores que são compartilhados por todos os membros da organização. A cultura organizacional não é estabelecida formalmente, são ações informais que a

---

<sup>5</sup> Informação obtida através das anotações da disciplina Fundamentos da Classificação ministrada pela Professora Regina Cianconi, em maio de 2007.

formam. É importante que o gestor conheça a organização como um todo: sua missão, objetivos, políticas, para que tenha uma visão geral da organização e estude a melhor maneira de se aplicar o conhecimento arquivístico.

O papel de gestor que deve ser desenvolvido pelo arquivista, é fundamental para o desenvolvimento das práticas da administração. A articulação entre o planejamento e a estratégia está ligada diretamente às unidades de informações. Isso se dá pelo fato de todas as operações, processos e projetos serem documentados. A Gestão da Informação de uma organização pode ser um fator decisivo na competitividade do mundo corporativo.

No caso de unidades de informação voltadas ao atendimento de empresas, a função da informação repousa no entendimento do processo de evolução e manutenção dos níveis de competitividade e lucratividade das empresas. A competição a que estão expostas as empresas exige constante evolução e aprimoramento dos seus conhecimentos. [...] Portanto, a necessidade do sistema produtivo não é genérica, nem abrange qualquer conhecimento. A empresa precisa e deve usar apenas as informações que lhe são úteis e que conduzam à evolução certa. (RAMOS, 1996, p. 1-2)

O tratamento correto da documentação é fundamental para que se possa transmitir a informação nela contida. E o arquivista deve estar atento a todas as inovações, aos novos procedimentos, daí surge a necessidade de se estudar como a Gestão de Documentos pode auxiliar os programas de Qualidade.

### 3 GESTÃO DA QUALIDADE

*A disciplina Gestão da Qualidade trata-se, na verdade, de qualidade na gestão. (MARSHALL et al. 2008)*

As transformações dos modelos de trabalho foram sendo progressivas e mais definitivas a partir do final da Idade Média. Com o crescimento urbano e as práticas mercantis tomando mais importância no cenário europeu, a industrialização veio para modificar sensivelmente as relações de trabalho.

Os procedimentos operacionais eram dominados em sua totalidade pelos artesãos, ou seja, uma única pessoa era responsável por todas as fases do processo de produção da mercadoria. Com a Revolução Industrial, as inovações tecnológicas proporcionaram modificações diretas na concepção do produto, a mão-de-obra passou a ser especializada.

Foi nesse contexto que surgiu a Administração Científica de Frederick Taylor. Os seus estudos eram voltados para a tentativa de aplicar ciência aos problemas da administração, a fim de alcançar elevada eficiência<sup>6</sup> industrial. Para Taylor era necessário controlar todo o desempenho da produção. (Informação verbal)<sup>7</sup>

Nesta perspectiva, após a Segunda Guerra Mundial, pôde-se começar a visualizar os princípios da Qualidade. Os responsáveis pelas principais linhas de pensamento da Qualidade foram David Garvin, Joseph M. Juran, W. Edwards Deming, Armand Feigenbaum e Philip Crosby. É importante ressaltar que essas linhas não se anulam, e sim, se complementam.

Para David Garvin *apud* Marshall *et al*, existem oito dimensões para a Qualidade que abrangem o significado de Qualidade para os gestores, clientes e operadores, são elas:

---

<sup>6</sup> Entende-se por eficiência as questões que estão intrinsecamente ligadas ao consumo de recursos. O que é distinto de eficácia, onde estão relacionados os resultados obtidos com os resultados esperados.

<sup>7</sup> Informação obtida através das anotações da disciplina Introdução à Administração ministrada pela Professora Tereza Olinda, em abril de 2006.

**Desempenho** – características básicas do produto;

**Características** – funções secundárias do produto, aquelas que suplementam seu funcionamento básico;

**Confiabilidade** – reflete a probabilidade de um mau funcionamento do produto;

**Conformidade** – refere-se ao grau em que o projeto e as características operacionais de um produto estão de acordo com padrões preestabelecidos;

**Durabilidade** – refere-se à vida útil de um produto, considerando suas dimensões econômicas e técnicas;

**Atendimento** – refere-se à rapidez, cortesia, facilidade de reparo ou substituição;

**Estética** – refere-se ao julgamento pessoal e ao reflexo das preferências individuais;

**Qualidade percebida** – refere-se à opinião subjetiva do usuário acerca do produto. (MARSHALL; CIERCO; ROCHA; MOTA; LEUSIN, 2008, p. 37, grifo nosso)

A filosofia de Deming remete à avaliação de todas as etapas do processo produtivo. Buscando, principalmente as melhorias nos processos de trabalho a fim de tornar o produto e a organização competitivos. Ele buscou, inclusive, acabar com a necessidade de inspeção em massa. Além de ter um foco no “aperfeiçoamento constante e contínuo de todo o processo de planejamento, produção e serviço com a finalidade de aumentar a qualidade e a produtividade e, conseqüentemente, reduzir os custos” (MARSHALL; CIERCO; ROCHA; MOTA; LEUSIN, 2008, p. 39)

Os atributos de liderança, obtenção do conhecimento, aplicação de metodologias estatísticas, compreensão e utilização das fontes de variação e perpetuação do ciclo de melhoria contínua da qualidade estão no âmago da filosofia de Deming. (MARSHALL; CIERCO; ROCHA; MOTA; LEUSIN, 2008, p. 38)

Joseph M. Duran, juntamente com Deming, foi um dos pioneiros no movimento da Qualidade no Japão. Seus estudos foram voltados para a aplicação dos conceitos de Qualidade na estratégia empresarial. Para Juran,

Os processos de negócio são a maior e a mais negligenciada oportunidade de melhoria. Uma parcela expressiva dos problemas de qualidade são causados por processos de gestão. [...] a melhoria da qualidade é a principal prioridade do gestor, e o planejamento a segunda. [...] *separar planejamento e execução é uma noção obsoleta* que remonta aos tempos de Taylor. A terceira prioridade consiste em promover o controle da qualidade, e aconselha a sua delegação aos níveis operacionais da empresa. (MARSHALL; CIERCO; ROCHA; MOTA; LEUSIN, 2008, p. 41, grifo nosso)

Seguindo trajetória dos pensadores da Qualidade, Armand Vallin Feigenbaum foi um dos responsáveis pelo surgimento do *Total Quality Control* – TQC (Controle da Qualidade Total).

A Gestão da Qualidade Total (GQT) é uma opção para a reorientação gerencial das organizações. Tem como pontos básicos: foco no cliente; trabalho em equipe permeando toda a organização; decisões baseadas em fatos e dados; e a busca constante da solução de problemas e da diminuição de erros. A GQT valoriza o ser humano no âmbito das organizações, reconhecendo sua capacidade de resolver problemas no local e no momento em que ocorrem, e busca permanentemente a perfeição. Precisa ser entendida como uma nova maneira de pensar, antes de agir e produzir. Implica uma mudança de postura gerencial e uma forma moderna de entender o sucesso de uma organização. É uma nova filosofia gerencial que exige mudanças de atitudes e de comportamento. Essas mudanças visam ao comprometimento com o desempenho, à procura do autocontrole e ao aprimoramento dos processos. Implica também uma mudança da cultura da organização. (LONGO, 1996, p.10)

Para Feigenbaum, pensar Qualidade não é apenas ter um foco na produção, e sim estudar todas as funções e atividades de uma organização.

De acordo com sua abordagem, qualidade é um instrumento estratégico pelo qual todos os trabalhadores devem ser responsáveis. Mais do que uma técnica de eliminação de defeitos nas operações industriais, **qualidade é uma filosofia de gestão e um compromisso com a excelência**. Volta-se para fora da empresa e tem por base a orientação para o cliente. (MARSHALL; CIERCO; ROCHA; MOTA; LEUSIN, 2008, p. 41, grifo nosso)

O norte-americano Philip Crosby acredita na prevenção. Em sua concepção, para que o processo ocorra dentro das conformidades, é necessário estar sempre em contato com o cliente. Desta maneira as ambições do cliente, em relação ao produto, estarão conformes com o que estará sendo elaborado.

Crosby está associado aos conceitos “zero defeito” e de “fazer certo na primeira vez”. Para ele, qualidade significa conformidade com especificações, que, por sua vez, variam de acordo com as necessidades dos clientes. O objetivo é produzir, atendendo às especificações, o que encoraja as pessoas a melhorarem continuamente. [...] Afirma também que os responsáveis pela falta de qualidade são os gestores, e não os trabalhadores. (MARSHALL; CIERCO; ROCHA; MOTA; LEUSIN, 2008, p. 42)

As linhas de pensamento da área da Qualidade são divididas em três abordagens díspares: americana, japonesa e européia.

Sob a perspectiva americana, destaca-se a visão de que a Qualidade não ocorre por acaso. Ela advém de um programa sedimentado no planejamento, no controle e no aperfeiçoamento da Qualidade.<sup>8</sup>

A partir da análise japonesa, nota-se que seu viés é baseado nos métodos estatísticos e, especialmente, no respeito e valorização do ser humano. O que se aproxima, sensivelmente, aos conceitos difundidos por Deming.<sup>9</sup>

A visão européia é fundamentada a padronização através da International Organization for Standardization (ISO).

---

<sup>8</sup> CATANI, A. A.; LIMA, A. C. C.; PONTE, V. M. R.. Da onda da gestão da qualidade a uma filosofia da qualidade da gestão: balanced scorecard promovendo mudanças. Revista Contabilidade & Finanças, São Paulo, v. 2, n. 25, p. 79-94, 2004.

<sup>9</sup> Idem.



Com o objetivo de facilitar a coordenação das normas industriais, no ano de 1946, em Londres, 25 representantes de diversos países se reuniram para criar uma organização internacional. Assim surge a International Organization for Standardization (ISO), uma organização não-governamental que reúne diversos organismos nacionais de normalização. Ela visa conciliar interesses de produtores, usuários, governos e da comunidade científica na preparação de normas internacionais. (MARSHALL; CIERCO; ROCHA; MOTA; LEUSIN, 2008, p. 66)

A Qualidade está profundamente ligada à normalização. Para a ABNT <sup>10</sup>, 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” (ABNT, 2009).

A normalização é uma 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 contexto [...] Na prática, a normalização está presente na fabricação dos produtos, na transferência de tecnologia e na melhoria da qualidade de vida, através de normas relativas à saúde, à segurança e à preservação do meio ambiente. (MARSHALL; CIERCO; ROCHA; MOTA; LEUSIN, 2008, p. 66-67)

As metodologias de melhoria contínua são de extrema importância para a Qualidade. Dentre as diversas filosofias de melhoria destacam-se a trilogia Juran e o ciclo do PDCA. A constante utilização dessas duas ferramentas pelas organizações nos leva a acreditar que são as principais metodologias de melhoria contínua.

A trilogia Juran é baseada em três aspectos da Qualidade: planejamento, controle e melhoria. E tem por finalidade a redução das deficiências dos processos e o custo da não-qualidade.

---

<sup>10</sup> Associação Brasileira de Normas Técnicas.

O ciclo do PDCA é um método gerencial para a promoção da melhoria contínua e reflete, em suas quatro fases, a base da filosofia do melhoramento contínuo. Praticando-as de forma cíclica e ininterrupta, acaba-se por promover a melhoria contínua e sistemática na organização, consolidando a padronização de práticas. (MARSHALL; CIERCO; ROCHA; MOTA; LEUSIN, 2008, p. 92)

O ciclo do PDCA foi disseminado, fundamentalmente por Deming. Tem por objetivo “obter previsibilidade nos processos e aumento da competitividade organizacional.” (MARSHALL; CIERCO; ROCHA; MOTA; LEUSIN, 2008, p. 93) Por conta disso, é fundamental que todos da organização dominem esse método gerencial. Sua sigla advém das palavras da língua inglesa: *Plan*, *Do*, *Check* e *Action* que correspondem a cada fase do ciclo.

A primeira fase, *plan* (planejar), consiste, basicamente, na elaboração de metas e objetivos além dos métodos e dos procedimentos necessários para atingir as metas e os objetivos.

A segunda fase, *do* (fazer), consiste na execução do que foi planejado.

A terceira fase, *check* (verificação), consiste na verificação, através das ferramentas de medição, se o que foi planejado foi alcançado de forma consistente e satisfatória.

A quarta e última fase, *action* (agir corretivamente), consiste em colocar em prática as ações corretivas para que se possa corrigir as falhas encontradas através das ferramentas de medição da terceira fase.

Em cada etapa do ciclo PDCA são utilizadas ferramentas de gerenciamento. Existem diversas ferramentas, dentre elas podemos destacar o *Brainstorming* e o 5W2H. Essas ferramentas são utilizadas para a melhoria contínua da Qualidade.

O *Brainstorming*<sup>11</sup> é utilizado nas organizações para que várias pessoas, de diferentes áreas da empresa ou não, possam expor suas idéias para fins de colaboração com o processo. As idéias devem ter um enfoque, porém devem ser livres. A intenção é que a exposição de diferentes

---

<sup>11</sup> Tempestade de idéias.

experiências venha a contribuir para a diminuição de falhas e melhorem a maneira de gerir o processo e a empresa. Depois de expostas, as ideias são analisadas e selecionadas de acordo com as necessidades da organização.

A ferramenta de gerenciamento 5W2H, assim como o *brainstorming*, auxilia no ciclo do PDCA.

Esta ferramenta é utilizada principalmente no mapeamento e padronização de processos, na elaboração de planos de ação e no estabelecimento de procedimentos associados a indicadores. É de cunho basicamente gerencial e busca o fácil entendimento através da definição de responsabilidades, métodos, prazos, objetivos e recursos associados. (MARSHALL; CIERCO; ROCHA; MOTA; LEUSIN, 2008, p. 112-113)

Sua sigla, assim como o PDCA, advém de palavras da língua inglesa: *Why, What, Where, When, Who, How* e *How much*. Ou seja, por que, o que, onde, quando, quem, como e quanto custa.

### 3.1 SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE

Assim como todos os itens abordados no tópico anterior, os Sistemas de Gestão da Qualidade visam ao controle e a melhoria contínua de todos os processos de trabalho, bem como o aumento da satisfação do cliente.

Os sistemas podem ser compreendidos como um “complexo de elementos em interação, interação essa de natureza ordenada (não fortuita)” (BERTALANFFY, *apud* JARDIM, 1995, p.25).

A hoje conhecida como família ISO 9000 foi criada em 1987 pela International Organization for Standardization (ISO). Desde então, sofreu revisões e atualizações até chegar ao

resultado conhecido hoje pelo mundo todo. Atualmente é composta por quatro normas responsáveis por estabelecer critérios para a implementação e desenvolvimentos de Sistemas de Gestão da Qualidade. São elas:

**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 (ABNT/NBR ISO 9000, 2005, V, grifo nosso).

O estabelecimento de Sistemas da Qualidade tem como objetivo geral “facilitar intercâmbios internacionais de bens ou insumos através da adoção de normas comuns em organizações de diferentes países.” (CARDOSO; LUZ; 2005. p. 52)

Para que um Sistema de Gestão da Qualidade flua da maneira esperada, é imprescindível que as necessidades do cliente estejam claras para a empresa e que a mesma possua condições para atendê-las. É indispensável, inclusive, que o Sistema de Gestão da Qualidade esteja de acordo com a missão da organização, ou seja, esteja conforme com os objetivos, estrutura, processos e o foco da organização.

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. (NASCIMENTO; FLORES, 2007, p.63)

De acordo com NBR ISO 9000:2000 *apud* Cardoso e Luz, um Sistema de Gestão da Qualidade tem por objetivo levar a organização a:

Analisar os requisitos [ou necessidade] do cliente, definir os processos que contribuem para a obtenção de um produto que é aceitável para o cliente e manter estes **processos sob controle**. Um sistema de gestão da qualidade pode fornecer a estrutura para a melhoria contínua com o objetivo de aumentar a probabilidade de ampliar a satisfação do cliente e de outras partes interessadas. (CARDOSO; LUZ; 2005. p. 53)<sup>12</sup>

Conforme se pode verificar na norma, cabe aos Sistemas de Gestão da Qualidade o controle dos processos. Não há controle sem informação e documentação. Desta forma, encontra-se o ponto chave de interlocução entre a Gestão de Documentos e a Gestão da Qualidade organizacional.

---

<sup>12</sup> Grifo nosso.

#### 4 GESTÃO DE DOCUMENTOS E GESTÃO DA QUALIDADE

*O caminho da sociedade da informação para a sociedade do conhecimento é o caminho da informação para o significado, da percepção para o julgamento. O conhecimento é a informação processada de acordo com o seu significado. (MARKL,1998)*

As pesquisas realizadas na área de Gestão de Qualidade, envolvendo a Gestão de Documentos, mostram que cada vez mais as investigações estão se voltando para a questão da informação. “Acredita-se que a gestão da informação arquivística inserida no ambiente da Qualidade revela-se como uma forma da disciplina arquivística mostrar sua relevância junto à sociedade e obter o seu espaço.” (NASCIMENTO; FLORES, 2007, p.63)

[os] Estudos que envolvem a gestão da qualidade, articulados com questões ligadas ao campo da gestão da informação, já são uma realidade. Há algum tempo, profissionais da informação, incluindo aí os arquivistas, já perceberam que se trata de um terreno promissor em oportunidades. Tal percepção, inclusive, deve-se à simples constatação de que sem gestão da informação não há gestão da qualidade. (CARDOSO; LUZ, 2005, p. 52)

O controle dos processos só pode ser considerado eficaz se estiver dentro das conformidades e estas devem estar devidamente documentadas.

[os] Estudos que envolvem a gestão da qualidade, articulados com questões ligadas ao campo da gestão da informação, já são uma realidade. Há algum tempo, profissionais da informação, incluindo aí os arquivistas, já perceberam que se trata de um terreno promissor em oportunidades. Tal percepção, inclusive, deve-se à simples constatação de que **sem gestão da informação não há gestão da qualidade.** [...] Em poucas palavras, em um sistema de gestão da qualidade, a organização diz o que vai fazer (nível das normas e procedimentos documentados), faz o que pretende e prova o que fez (por meio dos documentos). Através das informações registradas em suportes físicos são objetivadas as ações, possibilitando o controle dos resultados. [...] **A correta**

**gestão dos documentos do sistema da qualidade significa, primeiramente, o controle do fluxo informacional.** (CARDOSO; LUZ, 2005. p. 52, Grifo nosso)

A Qualidade é mensurada por normas técnicas. Tais normas dispõem sobre medidas que as empresas devem adotar para alcançar o padrão de Qualidade. A NBR ISO/TR 10013, que traz diretrizes para a documentação de sistema de Gestão da Qualidade, afirma que:

os propósitos e benefícios de se possuir documentação de sistema de gestão da qualidade para uma organização, incluem: a) descrever o sistema de gestão da qualidade da organização; b) prover informações a grupos com funções inter-relacionadas, para que possam melhor compreender as inter-relações. (NBR ISO/TR 10013, 2002, p 3)

De acordo com a ISO 9000:2005, um sistema de Gestão da Qualidade busca auxiliar organizações a aumentar continuamente a satisfação de seus clientes, atentando para as suas necessidades e expectativas. Essas necessidades devem estar expressas nas especificações de um produto ou serviço. Ao fazer uma ligação com a Gestão dos Documentos, pode-se enxergar como é imprescindível documentarem-se todas as fases de um processo, desde o momento do aceite até a entrega do produto. Com as necessidades do cliente documentadas, fica mais fácil prever o erro.

Na norma ISO 9001:2008 estão dispostos os tipos dos documentos que são utilizados por um sistema de Gestão da Qualidade. Dentre eles, podem-se destacar os registros <sup>13</sup>, que são os documentos que fornecem evidência objetiva de atividades realizadas ou de resultados alcançados. (NBR ISO 9000:2000 *apud* CARDOSO E LUZ) Ou seja, é através dos registros que podemos controlar as atividades e os processos que estão em andamento, ou que já foram finalizados, dentro de uma organização.

---

<sup>13</sup> Aqui se entende registro como um documento arquivístico. Utiliza-se esse termo apenas por uma questão de tradução das normas.

O fluxo eficaz das informações registradas nos documentos se configura como condição fundamental para a adoção de uma abordagem de processo. Esta abordagem fornece subsídios para o monitoramento contínuo das atividades e produtos gerados, a melhoria do desempenho do processo e a sua ratreabilidade. Tornar o fluxo eficaz significa monitorá-lo adequadamente através de instrumentos de controle dos documentos, preparados, testados e aprovados para este fim. (CARDOSO; LUZ, 2005, p.56)

Malin (2006) permeia uma importante diferenciação no campo da informação, pois é necessário diferenciar processos de informação e informação nos processos. A autora afirma que processos de informação podem ser uma solução para mapear as atividades de uma organização sob a ótica dos fluxos e estoques de informação, sendo esse mapeamento usado e estruturado em todos os processos de trabalho, utilizando como matéria-prima o emprego das novas tecnologias de informação. Já em relação à informação nos processos, a informação está diluída nos processos internos de uma organização e distribuída por seus departamentos nas atividades de como planejar, gerenciar, decidir e educar.

O advento da inteligência competitiva, que está diretamente relacionada à gestão estratégica da informação a qual, por sua vez, pode vir a integrar a Gestão da Qualidade e a Gestão de Documentos, trouxe novas luzes à questão da interpretação da informação pelas organizações, pois:

[a] Inteligência competitiva é um produto resultante da coleta, avaliação, análise e interpretação de todas as informações disponíveis, e que se relacionem com um ou mais aspectos de uma determinada organização ou áreas que representem interesses imediatos ou potenciais para tomada de decisão. Podemos então dizer que **inteligência competitiva é a informação avaliada e analisada com o objetivo de subsidiar decisores**. Nas empresas encontramos vários tipos de informações; aquelas que podem ser divulgadas, por exemplo, às informações técnicas dos produtos da empresa; aquelas que devem ser protegidas tampouco divulgadas – marcas dos equipamentos em uso na empresa; aquelas informações que devem ser protegidas de terceiros, principalmente dos nossos competidores, sob risco de perdemos a vantagem competitiva. (PRADO, 2007)<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Grifo nosso.



Com o aumento da competição organizacional, cada vez mais se pode visualizar a importância de estar sempre se atualizando no que há de novo no mercado. Hoje, se pode constatar que as organizações se preocupam com os bens intangíveis, ou seja, aqueles que não são materiais. E o conhecimento é o principal deles.

Num mundo em que a competição atual e a potencial são crescentes, em que os consumidores tornam-se cada vez mais exigentes, em que a informação flui de forma veloz e a baixo custo, em que as empresas reinventam-se constantemente, em que fusões e aquisições são uma constante, em que o ciclo de vida dos produtos encurta-se significativamente, e em que tais produtos tornam-se mais *commodities*, uma área produtora de informações passa a ser vital. (NATSUI apud GONZALEZ, 2002, p.4)

Pode-se aliar à citação de Natsui (2002) acima, o principal conceito da Qualidade: buscar atender às necessidades do cliente. Se os consumidores se tornam cada vez mais exigentes, as empresas precisam se estruturar para suprir suas necessidades. E, não por acaso, para que se possa competir com as organizações que já estão no topo do mercado, é imprescindível a utilização da informação como estratégia, portanto “a informação dispersa não constitui inteligência. A partir da estruturação da informação é que a inteligência passa a existir.” (TARAPANOFF et al., 2000)

Com relação às unidades de informação, é condição precípua a identificação do seu macro ambiente para que se possa determinar, a partir daí, a possibilidade de utilização da inteligência competitiva em seus processos. Tarapanoff (1998) identifica algumas forças externas condicionantes do desempenho das unidades informacionais: a explosão da informação, a tecnologia da informação, novas demandas dos usuários, propriedade intelectual, redes, competição com a indústria de conteúdos privada, escassez de recursos, desenvolvimentos legais, cooperação (inclusive as novas formas cooperativas de consórcio). Sugere-se que os conhecimentos que a organização e os seus funcionários têm sobre o desenvolvimento da própria área de ciência da informação e das suas disciplinas complementares também afetam o desempenho dessas unidades. Em unidades de informação, a postura competitiva associa-se à pró-atividade no atendimento às demandas dos usuários, ou seja, está intimamente relacionada à melhor oferta de produtos e serviços, à antecipação às novas tendências em relação à novas estruturas, à facilidade de acesso à informação, à formação, à agregação de

valor e qualidade a esses produtos, bem como à sua personalização (customização), função de redes e de posicionamento no mercado de acordo com as demandas específicas. (TARAPANOFF et al., 2000)

Após observar todos os aspectos da Qualidade e da Gestão de Documentos, pode-se dizer que trabalhar com Qualidade, ou Gestão da Qualidade, significa, necessariamente, trabalhar com documentos e, portanto, com informação.

Por conta da busca pela Qualidade, as organizações passaram a ter uma maior preocupação com a informação empresarial. A percepção de que a informação certa disponível a tempo trás inúmeras melhorias e, o seu o poder frente ao mundo corporativo fez com que novas portas se abrissem para os profissionais da informação.

A qualidade dos sistemas de informação de uma organização é reconhecidamente uma vantagem corporativa estratégica. Mas, apesar de todos os avanços tecnológicos, o processamento de informações corporativas continua sendo complexo e merecedor de especial atenção. [...] Não se pode esquecer que a decisão estratégica é um processo qualitativo, não linear e que não pode ser programado. A decisão é fruto de uma série de fatores influenciadores do processo, e a informação é mais um desses fatores. (REZENDE, 2003, p. 4)

O cunho estratégico da informação pode ser melhor aproveitado quando aliado à Gestão dos Documentos. O tratamento da informação por um profissional qualificado pode vir a trazer vantagens competitivas à organização. E, por conta disso, a informação arquivística inserida no contexto organizacional auxilia no processo de tomada de decisão.

## 5 METODOLOGIA

As teorias abordadas na presente pesquisa advêm do trabalho de pesquisa bibliográfica e análise dos dados encontrados. Conforme foi explicitado na introdução, foram escolhidos estes periódicos devido à sua importância e consistência no cenário da Arquivologia brasileira.

A pesquisa foi realizada, durante todo o ano de 2009, nos sítios dos periódicos Arquivo & Administração, Arquivística.net, Revista Ciência da Informação (IBICT), Revista Ponto de Acesso, Revista Perspectivas em Ciência da Informação.

Para a concretização da pesquisa na Revista Arquivo & Administração e nos Anais dos Congressos Brasileiros. A pesquisa foi realizada na sede da Associação dos Arquivistas Brasileiros (AAB) no dia 02 de novembro de 2009. A pesquisa na sede da AAB se deu pelo fato das revistas e dos anais não estarem disponíveis em versão digital.

As pesquisas dos Anais dos Congressos Nacionais (II e III) e Brasileiros (XIV e XV) de Arquivologia, realizados nos anos de 2006 e 2008, foram feitas através do serviço de busca Google.

O desenvolvimento da busca nos sites foi através da delimitação do período desejado, dentro da área destinada para pesquisa, em cada um dos periódicos, por exemplo, 01 de janeiro de 2005 a 31 de dezembro de 2005, e da demarcação do termo indexado pelo assunto “qualidade”.

Além dessas pesquisas, devido à carência de dados, foi realizada uma entrevista com dois profissionais da Arquivologia, cujo objetivo foi observar mais aspectos sobre a interlocução entre a Arquivologia e a Gestão da Qualidade. O critério para a escolha dos entrevistados partiu da idéia de se dialogar com arquivistas que, tendo trabalhado com o tema, pudessem tecer comentários sobre a quase ausência de material a respeito na Arquivologia. Para tanto, foram escolhidos os arquivistas, André Ricardo Luz, graduado em arquivologia pela UNIRIO e Mestre em Ciência da Informação (UFF/IBICT-RJ) e o Julio Cesar Cardoso, que possui graduação em

Arquivologia pela UNIRIO e mestrado em Ciência da Informação pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia. As duas entrevistas foram realizadas no mês de novembro deste ano.

A finalidade dessas entrevistas, cuja íntegra encontra-se no apêndice do trabalho, foi ampliar a possibilidade de interpretação dos dados iniciais da investigação, visto que foi encontrado um “vazio”, muito informativo, que aparentemente é contraditório já que a Gestão da Qualidade pode ser tão importante para a Gestão dos Arquivos.

## 6 ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

Como resultado das buscas, foram encontrados apenas quatro artigos publicados no interregno de 2005 à 2009. Conforme mostra o quadro abaixo.

**Quadro 1** – Resultado da pesquisa.

Periódico	Ano				
	2005	2006	2007	2008	2009
Arquivística.net	X	X	X		
XIV Congresso Brasileiro de Arquivologia - 2006					
XV Congresso Brasileiro de Arquivologia - 2008					
II Congresso Nacional de Arquivologia - 2006					
III Congresso Nacional de Arquivologia - 2008					
Revista Ciência da Informação (IBICT)					
Revista Perspectivas em Ciência da Informação					
Revista Ponto de Acesso				X	

*Cada X vermelho indica a quantidade de artigos publicados sobre o tema por ano nos respectivos periódicos.*

Os artigos localizados foram:

**Quadro 2** – Artigos encontrados.

Periódico	Ano	Título	Autor
Arquivística.net	2005	Os arquivos e os sistemas de gestão da qualidade	Andre Ricardo Luz e Julio Cesar Cardoso
Arquivística.net	2006	Sistemas de Gestão da Qualidade e a Gestão de Instrumentos Arquivísticos: um Estudo de Caso	Carlos Alberto de Souza Vieira
Arquivística.net	2007	A gestão da Informação Arquivística como subsídio ao alcance e à manutenção da Qualidade	Maiara de Arruda Nascimento e Daniel Flores
Revista Ponto de Acesso	2008	A gestão da informação arquivística na implementação de Sistemas de Qualidade	Maiara de Arruda Nascimento e Daniel Flores

Buscou-se verificar, inclusive, no Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005) o termo “qualidade”. O resultado foi surpreendente, visto que no instrumento, o termo em questão está intrinsecamente ligado às propriedades de conservação dos documentos e não à Gestão dos mesmos. Este resultado tende a confirmar a carência de estudos que discorram a respeito da Qualidade na arquivística. O significado encontrado no Dicionário nos remete apenas a uma maneira de qualificação do ambiente. Não há menção - em momento algum - sobre a Gestão da Qualidade e o cunho estratégico da informação no processo da Qualidade no universo arquivístico.

No Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p.132), qualidade arquivística são “propriedades físico-químicas dos suportes que permitem a conservação indefinida dos documentos, observadas as condições adequadas de acondicionamento, armazenamento e climatização.”

No que tange às entrevistas, o principal aspecto levantado pelos entrevistados foi a baixa produção de conhecimento na Arquivologia brasileira. Ambos entrevistados enfatizaram que os profissionais não se sentem mobilizados a publicarem suas experiências para que a comunidade arquivística tenha acesso. Informaram que quando publicaram o artigo *Os arquivos e os Sistemas de Gestão da Qualidade*, observaram que a procura pelo tema era grande e que mesmo assim a produção editorial se mostrava deficiente.

*A pouca produtividade sobre o tema reflete, em parte, e de um modo geral, a ainda limitada produtividade editorial em nossa área como um todo. Percebemos progressos isolados, iniciativas esparsas, mas ainda falta um movimento contínuo de inovação e produção do conhecimento. Na base desse problema, no meu ponto de vista, está a pouca tradição em pesquisa e produção sistemática de trabalhos divulgando resultados das investigações no campo da Arquivologia. Se o tema Gestão da Qualidade x Gestão de Documentos se apresenta relativamente novo, sofre ainda mais com a produção editorial ainda muito voltada para os cânones tradicionais de nossa área. Acredito que muito está sendo feito por aí, mas pouco se escreve pela falta de continuidade na pesquisa e divulgação de experiências técnicas e científicas. Um ponto positivo é que os canais de divulgação das pesquisas passam por um momento de crescimento, acompanhando a evolução da área. ... Desde 2004, quando eu e André Luz publicamos o artigo *Os arquivos e os Sistemas de Gestão da**

***Qualidade**, percebemos diversos alunos interessados pelo tema. De certa forma, os alunos que nos procuraram estavam motivados por experiências em seus estágios. Quando lecionei na UNIRIO fui procurado por um aluno interessado em desenvolver o tema em sua Monografia. São indícios de que o campo de estudo pode ser desenvolvido de modo efetivo pelos arquivistas. Penso que não basta apenas uma tomada de consciência sobre a importância de um tema para garantir o surgimento de textos e pesquisas no âmbito desse campo de atuação. Iniciativas que concretizem a tomada de consciência são necessárias como, por exemplo, o desenvolvimento de espaços de ensino e pesquisa que possibilitem, sistematicamente, o desenvolvimento técnico e científico do tema. (Júlio Cardoso)*

O fato de se encontrar pouco sobre Qualidade ligada à Arquivologia mostra que os profissionais provavelmente não estão divulgando as suas experiências profissionais. Ainda assim, os arquivistas brasileiros, parecem reconhecer a importância do tema na Arquivologia, segundo André Luz:

*... destaco o artigo escrito por mim e pelo arquivista Julio César Cardoso, publicado na revista da AAB e posteriormente na Arquivistica.net, intitulado “Os arquivos e os Sistemas de Gestão da Qualidade”. Desde que foi publicado na Arquivística esteve entre os artigos mais acessados da revista (quadro abaixo) e o que despertou maiores desdobramentos por parte dos leitores e pela comunidade acadêmica. Outro detalhe importante: o segundo artigo mais acessado também tem como tema a Qualidade.(André Luz)*

A tabela abaixo, disponibilizada gentilmente pelo entrevistado André Ricardo Luz, que demonstra que o seu artigo publicado, juntamente com o Julio Cardoso, está no topo das buscas realizadas no site da Arquivística.net.

**Tabela 1:** Os 20 principais artigos segundo as estatísticas da Arquivística.net (2005-2009)

#	Título	Autores	Data	Hits
1.	Os arquivos e os sistemas de gestão da qualidade	Luz Cardoso	2005/07/04	21960
2.	Sistemas de Gestão da Qualidade e a Gestão de Instrumentos Arquivísticos: um Estudo de ...	Souza Vieira	2006/09/25	17591
3.	A Informação Arquivística na Arquivologia Pós-Custodial	Brito	2005/07/04	17238
4.	Classificação de documentos arquivísticos: trajetória de um conceito	Sousa	2007/05/24	16873
5.	A bibliografia arquivística no Brasil – Análise quantitativa e qualitativa	Costa	2007/12/11	15952
6.	Gestão Integrada da Informação Arquivística: O Diagnóstico de Arquivos	Cornelsen Nelli	2007/05/24	14928
7.	Preservação do patrimônio documental e bibliográfico com ênfase na higienização de ...	Paletta	2007/05/24	14560
8.	Metadados para um Sistema de Gestão Eletrônica de Documentos Arquivísticos	Lucca Charão Stein	2006/09/25	14329
9.	Entrevista com Armando Malheiro da Silva	Silva Cardoso Brito	2005/07/04	14145
10.	A Arquivística sob o prisma de uma Ciência da Informação	Mendes Masson	2006/09/25	13660
11.	Automação de arquivos no Brasil: os discursos e seus momentos	Negreiros Dias	2007/12/11	12664
12.	Uma abordagem sistêmica aplicada à Arquivística	Silva Marinho Santos	2007/12/11	12424
13.	A coleta de amostras representativas de um acervo documental: O caso do Poder Judiciário ...	VIEIRA	2006/03/06	12286
14.	PSL - CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - Projeto de Software Livre em Ciência da Informação / I...	Luz	2006/03/06	12256
15.	Princípios da Descrição Arquivística: Do Suporte convencional ao eletrônico	Moura Souza Silva Rodrigues Silva Rodrigues Oliveira	2007/05/24	12078
16.	Entrevista com José Maria Jardim	Cardoso	2006/09/25	12040



17.	Gestão e preservação de documentos eletrônicos de arquivo: Revisão de literatura - Pa...	Thomaz	2006/03/06	11994
18.	A Arquivística e a Arquitetura da Informação: uma análise interdisciplinar	Baratto Adolfo Portela da Silva	2006/09/25	11960
19.	Tecnologia, memória e a formação do profissional arquivista	Andrade	2006/09/25	11797
20.	Publicação científica em arquivos de acesso aberto	Moreno Márdero Arellano	2005/07/04	11680

**Fonte:** Arquivística.net, 2009.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A competitividade corporativa e a busca pela excelência empresarial é uma realidade nos dias atuais. A Qualidade se apresenta neste contexto como uma ferramenta essencial para atrair clientes e manter os que já consomem os produtos de uma organização.

A Gestão de Documentos é um dos elementos deste ambiente de competição para auxiliar no processo de tomada de decisão e na implantação de Sistemas de Gestão da Qualidade que sejam eficazes e eficientes. Através do tratamento correto dos documentos da qualidade e das informações, o arquivista pode ter um papel muito relevante no ramo empresarial que almeja o alcance da Qualidade.

Por sua vez, a Qualidade também acrescenta muito à Gestão de Arquivos. Suas ferramentas de gestão e os métodos utilizados para a padronização de processos trazem ao profissional de arquivo novas possibilidades de trabalho e ampliação da visão gerencial. Pode-se aplicar as práticas desenvolvidas pela área da Qualidade, por exemplo, no controle dos fluxos dos documentos e informações dos arquivos.

O principal ponto de interlocução entre a Arquivologia e a Gestão da Qualidade ocorre no momento em que a Gestão de Documentos atua no controle dos documentos da Qualidade e a Gestão da Qualidade, por sua vez, oferece ferramentas para o controle do fluxo informacional através de seus processos

A chamada *era da informação* trouxe para os profissionais da informação novos desafios. O foco que antes era no documento, passou a ser a informação que está contida nele, mas isso não significa, necessariamente, que a segunda exclui a importância do primeiro. No entanto, a informação ganhou maior importância nas organizações. Estas começaram a enxergar a informação como um bem imprescindível frente ao crescimento da competitividade num mundo globalizado.

Neste momento, o profissional de arquivo encontra uma enorme possibilidade de crescimento frente a organização. Essa gama de possibilidades se deve ao fato de ele deter o conhecimento das práticas arquivísticas e saber como lidar com a informação. As possibilidades de o arquivista gerenciar a informação e disponibilizá-la a tempo faz com que ele tenha um novo papel no meio empresarial. Somente é possível ser um bom gestor quando se consegue agir politicamente e ter uma dimensão técnico-científica sedimentada. Essas dimensões coexistem e devem ser realizadas juntas. O arquivista concretiza a sua atuação política por meio de planejamento, e ele deve conhecer todas as técnicas políticas e administrativas dentro de uma organização para poder executar o seu trabalho da melhor maneira possível.

Após o levantamento e análise dos dados, verificou-se que não há como afirmar que sem Gestão de Documentos não há Gestão da Qualidade. Contudo, para que se possa atender aos requisitos estabelecidos nas normas que dispõem a respeito da Qualidade, e alcançar a qualidade desejada, conclui-se como fundamental que as práticas da ciência arquivística sejam inseridas neste contexto.

Essa perspectiva requisita, da parte do arquivista, compreender a cultura organizacional. Desta maneira, ele poderá entender os valores que os usuários dos seus serviços valorizam. É necessário compreender o contexto no qual a informação está sendo produzida, mesmo nas organizações contemporâneas. O arquivista pode vir a auxiliar na manutenção e alteração da cultura organizacional. O conhecimento da cultura corporativa fortalece o profissional de arquivo dentro da instituição, fornece a ele caminhos para a visibilidade do arquivo.

Parece útil retomar a questão levantada na análise dos dados, através da entrevista realizada com os arquivistas Júlio Cardoso e André Ricardo Luz. A fragilidade da produção de conhecimento sobre o tema no Brasil foi reconhecida após as pesquisas. Visto que, no período de 2005 à 2009, foram encontrados apenas quatro artigos que discorressem a respeito das práticas da Qualidade na Arquivologia. Com os depoimentos deles, ficou evidente que a Qualidade tem sido objeto de interesse de estudantes ou profissionais que visitam o sítio da arquivística.net. Essa demanda, porém, não se expressa na produção de conhecimento arquivístico sobre o tema.

A escassa produção sobre o tema, no Brasil no período analisado, foi interpretada como um dado muito significativo e que trouxe à luz questões que vão além do tema proposto. A baixa produção de conhecimento, não só sobre Qualidade, mas na Arquivologia em geral, no Brasil, faz com que a área não cresça e não tenha a visibilidade que deveria ter como ciência. Cabe à comunidade arquivística fazer com que a sociedade passe a interpretar a Arquivologia como uma ciência consistente e de extrema importância para as organizações, sejam elas públicas ou privadas. O profissional de arquivo deve saber como valorizar a sua profissão e não deve estar fechado em seu ambiente de trabalho. É necessário interagir com a organização como um todo para poder atender de forma eficaz às necessidades dos usuários. É dever do arquivista mostrar quais são suas habilidades e de apontar as qualidades de um trabalho arquivístico.

Pode-se afirmar, mesmo com a escassez de produção de conhecimento sobre o tema no Brasil, que a Gestão da Qualidade se apresenta como um campo promissor para a Arquivologia. Ambas as áreas podem ser enriquecidas com esse diálogo.

## REFERÊNCIAS

ABNT (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS). ABNT ISO/TR 10013: **Diretrizes para a documentação de sistema de gestão da qualidade**. Rio de Janeiro, 2002.

\_\_\_\_\_. NBR 8541: **Qualidade** – Terminologia, 1984.

\_\_\_\_\_. NBR 9578: **Arquivos**. Rio de Janeiro: 1986.

\_\_\_\_\_. NBR 10519: **Critérios de avaliação de documentos de arquivo**. Rio de Janeiro: 1988.

\_\_\_\_\_. NBR 12676: **Métodos para análise de documentos – determinação de seus assuntos e seleção de termos de indexação**. Rio de Janeiro: 1992.

\_\_\_\_\_. 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.

\_\_\_\_\_. NBR ISO 9004: **Sistemas de gestão da qualidade – diretrizes para melhoria de desempenho**. Rio de Janeiro, 2000.

ARQUIVO NACIONAL. **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTAS HOLANDESES. **Manual de arranjo e descrição de arquivos**. 2. ed. Trad. Manoel A. Wanderley. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1973. [1ª. ed. original: 1898].

BELLOTO, Heloísa Liberalli. **Arquivos permanentes: tratamento documental**. Rio de Janeiro: d. FGV, 2006.

BERTALANFFY, Ludwig von. **Teoria dos sistemas**. Rio de Janeiro : FGV, 1976.

BRASIL. Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. **Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências.** Disponível em: <<http://www.aneel.gov.br/arquivos/pdf/lei19918159.pdf>>  
Acesso: 27/03/2009

CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS. Comissão *ad hoc* para as normas de descrição. **ISAD (G): normas internacionais de descrição em arquivo.** Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1998 (Publicações técnicas, 48).

CONSELHO INTERNACIONAL DE ARQUIVOS. Comissão *ad hoc* para as normas de descrição. **Norma internacional de registro de autoridade Arquivística para entidades Coletivas, pessoas e famílias - ISAAR (CPF).** Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1998 (Publicações técnicas, 49).

CONSELHO NACIONAL DE ARQUIVOS. **NOBRADE: Norma Brasileira de Descrição Arquivística.** Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2006.

CARDOSO, Julio Cesar; LUZ, André Ricardo. Os arquivos e os sistemas de gestão da qualidade. Rio de Janeiro. **Arquivistica.net**, v.1, n.1, p.51-54, jan/jun. 2005.

CATANI, Arlei Antonio; LIMA, Andréa C. Correa; PONTE, Vera Maria. Rodrigues. Da onda da gestão da qualidade a uma filosofia da qualidade da gestão: balanced scorecard promovendo mudanças. **Revista Contabilidade & Finanças**, São Paulo, v. 2, n. 25, p. 79-94, 2004.

CORNELSEN, Julce Mary; NELLI, Victor José. Gestão integrada da informação arquivística: O diagnóstico de arquivos. Rio de Janeiro. **Arquivistica.net**, v.2, n.2, p70-84, ago/dez. 2006.

CRUBELLATE, João Marcelo, SILVA, Ilse Gomes; SILVA, Wânia Rezende; VIEIRA, Francisco Giovanni David. Silêncio e omissão: aspectos da cultura brasileira nas organizações. **RAE eletrônica**, vol. 1, num.1, jan-jun/2002. Disponível em: <<http://www.rae.com.br/eletronica/index.cfm?FuseAction=Artigo&ID=1017&Secao=ORGANIZACAO&Volume=1&numero=1&Ano=2002>>. Acesso em: mar 2009

DEMING, W.E. **Qualidade: a revolução da administração.** Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.

DUCHEIN, Michel. Prologo. In: LLANSÓ I SANJUAN, Joaquim. **Gestión de documentos: definición y analisis de modelos**. Bergara: IRARGI, Centro de Patrimonio Documental de Euskadi, 1993.

DURANTI, Luciana. **Origin and development of the concept of archival description**. Arquivaria 35, p 47-54.

FONSECA, Maria Odila. **Arquivologia e Ciência da informação**. Rio de Janeiro: FGV, 2005.

FONSECA, Maria Odila; JARDIM, José Maria. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. Brasília. **Ciência da Informação**, v. 5, n.5, artigo 04, outubro/2004.

FREDERICK W. Taylor, **Princípios de Administração Científica**. São Paulo: Ed. Atlas, 1970.

FREITAS, André Luís Policani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo SERVQUAL. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n. 3, p. 88-102, set./dez. 2008.

GONÇALVES, Janice. **Como classificar e ordenar documentos de arquivo**. São Paulo: Arquivo do Estado, 1998. (Projeto Como Fazer, 2)

GUIMARÃES, Eliane Marina Palhares. Sistema de informação: instrumento para tomada de decisão no exercício da gerência. **Ciência da Informação**, Brasília, v.33, n. 1, p.72-80, jan/abril. 2004.

INDOLFO, Ana Celeste. Gestão de documentos: Uma renovação epistemológica no universo da arquivologia. Rio de Janeiro. **Arquivistica.net**, v.3, n.2, p.28-60, 2007.

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.

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

JARDIM, José Maria. **Sistemas e Políticas públicas de arquivo**. Capítulos 3 e 4, p. 19-44.

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

LOPES, Luís Carlos. **A gestão da informação: as organizações, os arquivos e a informática aplicada**. Rio de Janeiro: APERJ, 1997.

LONGO, Rose Mary Juliano. **Gestão da qualidade: Evolução histórica, conceitos básicos e aplicação na educação**. Texto para discussão. Brasília, 1996.

MALIN, A. M. B. Gestão da Informação Governamental: em direção a uma metodologia de avaliação. *DataGramaZero - Ciência da Informação*, Brasília, v.7, n.5, art 02, out. 2006.

MARKL, Hubert. InterNaciones, 1998. Humboldt 76. **Revista Veja**, nº 35 de 05/09/2001.

MARSHALL, Isnard Junior; CIERCO, Agliberto Alves; ROCHA, Alexandre Varanda; MOTA, Edmarson Bacelar; LEUSIN, Sérgio. **Gestão da Qualidade**. 9. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2008.

MIRANDA, Roberto Campos da Rocha. O uso da informação na formulação de ações estratégicas pelas empresas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n.3, p. 286-292. set./dez. 1999.

MORESI, Eduardo Amadeu Dutra. Delineando o valor do sistema de informação de uma organização. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n.1, p. 14-24. jan./abr. 2000.

MOURA, Luciano Raizer. Informação: a essência da qualidade. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n.1, p. 1-10. Abril. 1996.

NASCIMENTO, Maiara de Arruda; FLORES, Daniel. A gestão da informação arquivística como subsídio ao alcance e à manutenção da qualidade. Rio de Janeiro. **Arquivistica.net**, v.3, n.2, p.51-64, 2007.

NATSUI, Érica. **Inteligência Competitiva**. São Paulo: 2002. Disponível em: <[http://www.ead.fea.usp.br/tcc/trabalhos/artigo\\_Erica%20Natsui.pdf](http://www.ead.fea.usp.br/tcc/trabalhos/artigo_Erica%20Natsui.pdf)>  
Acesso: 15/06/2009



NAWA, Geraldo Takeo. ISO / TC 176 e a revisão das normas série 9000. **Controle da Qualidade**, São Paulo, n.25, p. 1- 6, 1994.

OLETO, Ronaldo Ronan. Percepção da qualidade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n.1, p. 57-62. jan./abr. 2006.

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

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

PRADO, Lauro Jorge. **Como administrar um mar de informações**. São Paulo. LJP e-zine A revista eletrônica da Gestão, 2007.

RAMOS, Paulo Baltazar. A gestão na organização de unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 1, 1996.

REZENDE, Cática Gontijo. Conceitos e Perspectivas em Sistemas de Informação e de Apoio a Tomada de Decisão. **SERPRO Tematec**, Brasília, n. 68, 2003.

RODRIGUES, Anderson Luiz Cardoso; SILVA, Ana Rosa dos Santos Rodrigues. Base de dados de informações jornalísticas sobre a Amazônia: ciência, tecnologia e meio ambiente – BDIJAm: em busca da qualidade. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 1, p. 189-196, jan./abr. 2007

RONDINELLI, Rosely Curi. **Gerenciamento Arquivístico de Documentos Eletrônicos: Uma Abordagem Teórica da Diplomática Arquivística Contemporânea**. 2.ed. Rio de Janeiro: FGV, 2004.

ROUSSEAU, Jean – Yves; COUTURE, Carol. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Dom Quixote, 1998.

SILVA, Sergio Luis da. Informação e competitividade: a contextualização da gestão do conhecimento nos processos organizacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n.2, p. 142-141. Maio/ago. 2002.

SHELLENBERG, T. R.. **Arquivos Modernos: princípios e técnicas**. 6.ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

STACHESLKI, L. **O Impacto da Implantação da Estratégia de Gestão da Qualidade Total na Cultura Organizacional: Um Estudo de Caso**. 2001. 149 f. Tese (Mestrado em Engenharia de Produção) – Instituto de Engenharia, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

TAPAROFF, Kira; ARAÚJO, Rogério Henrique de; CORMIER, Patrícia Marie Jeanne. Sociedade da Informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n.3, p. 91-100. set./dez. 2000.

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.

VALLS, Valéria Martin; VERGUEIRO, Waldomiro de Castro Santos. **A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma nova revisão de literatura, de 1997 a 2006**. Disponível em: <<http://www.scielo.br>> Acesso em: 16 out. de 2009.

VIEIRA, Carlos Alberto de Souza. Sistemas de Gestão da Qualidade e a Gestão de Instrumentos Arquivísticos: um Estudo de Caso. Rio de Janeiro. **Arquivistica.net**, v.2, n.1, p.172-184, jan./jun. 2006.

WALTER, Maria Tereza. Implantação da Norma ISO 9001:2000 na Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal do Supremo Tribunal Federal. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n.1, p. 104-113. jan./abr. 2005.

## APÊNDICE A – ENTREVISTA COM JÚLIO CARDOSO

**UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE - UFF  
INSTITUTO DE ARTES E COMUNICAÇÃO SOCIAL – IACS  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - GCI  
FACULDADE DE ARQUIVOLOGIA**

**DISCIPLINA: TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO II  
ORIENTADOR: JOSÉ MARIA JARDIM  
ALUNA: BRUNA MOTA DE CARVALHO E MELLO**

Antes de iniciarmos o questionário, creio que é importante situá-lo em como anda a minha investigação e afirmar que esta entrevista é para uso exclusivo da minha monografia.

O tema em questão é a Gestão da Qualidade e a Gestão de documentos. O meu campo de análise foi baseado nos trabalhos publicados nos periódicos Arquivo & Administração, Arquivística.net, Revista Ciência da Informação (IBICT), Revista Ponto de Acesso, Revista Perspectivas em Ciência da Informação e nos Anais dos Congressos de Arquivologia - brasileiro e nacional - no interregno de 2005 e 2009.

Durante a minha pesquisa, pude verificar uma lacuna sobre o tema na área. No decorrer destes 5 anos, encontrei apenas 4 artigos relacionados ao tema. A finalidade desse contato, é ampliar os dados iniciais da minha pesquisa. Desta forma, peço, por gentileza, que respondam as seguintes questões:

1. Em sua opinião, quais as razões para tão poucas publicações sobre a aplicação da qualidade nos arquivos no Brasil?

*Júlio Cardoso - A pouca produtividade sobre o tema reflete, em parte, e de um modo geral, a ainda limitada produtividade editorial em nossa área como um todo. Percebemos progressos isolados, iniciativas esparsas, mas ainda falta um movimento contínuo de inovação e produção*

*do conhecimento. Na base desse problema, no meu ponto de vista, está a pouca tradição em pesquisa e produção sistemática de trabalhos divulgando resultados das investigações no campo da Arquivologia. Se o tema gestão da qualidade x gestão de documentos se apresenta relativamente novo, sofre ainda mais com a produção editorial ainda muito voltada para os cânones tradicionais de nossa área. Acredito que muito está sendo feito por aí, mas pouco se escreve pela falta de continuidade na pesquisa e divulgação de experiências técnicas e científicas. Um ponto positivo é que os canais de divulgação das pesquisas passam por um momento de crescimento, acompanhando a evolução da área.*

2. Os arquivistas brasileiros, de forma geral, tendem a reconhecer a importância do tema para nossa área?

**Júlio Cardoso** - *Acredito que sim. Desde 2004, quando eu e André Luz publicamos o artigo **Os arquivos e os sistemas de gestão da qualidade**, percebemos diversos alunos interessados pelo tema. De certa forma, os alunos que nos procuraram estavam motivados por experiências em seus estágios. Quando lecionei na UNIRIO fui procurado por um aluno interessado em desenvolver o tema em sua Monografia. São indícios de que o campo de estudo pode ser desenvolvido de modo efetivo pelos arquivistas. Penso que não basta apenas uma tomada de consciência sobre a importância de um tema para garantir o surgimento de textos e pesquisas no âmbito desse campo de atuação. Iniciativas que concretizem a tomada de consciência são necessárias como, por exemplo, o desenvolvimento de espaços de ensino e pesquisa que possibilitem, sistematicamente, o desenvolvimento técnico e científico do tema.*

3. Se os arquivistas brasileiros tendem a reconhecer a importância do tema, o que explicaria, em sua opinião, a pouca produção e difusão sobre o assunto por parte dos arquivistas?

*Júlio Cardoso - Apesar de ter apontado alguns caminhos para uma compreensão dessa produção limitada, é preciso reconhecer que a questão é complexa, e por ser complexa deve ser analisada por diversos ângulos. Para mim, o que fica mais evidente é que a pouca produção e difusão do assunto acompanham um cenário mais amplo compreendendo a Arquivologia de um modo geral e que explicitarei nas respostas anteriores.*

4. Uma hipótese é que os arquivistas brasileiros tendem a reconhecer o valor dessa relação, mas não a aplicam na prática. Se a colocam em prática, parecem não muito mobilizados a divulgá-la. Na sua experiência, essa interpretação faz sentido? Sim? Não? Por quê?

*Júlio Cardoso - Em parte, sim. Os arquivistas tendem a reconhecer o valor da relação. Parece muito clara a contribuição do campo arquivístico para a Gestão da Qualidade e vice-versa. Porém a questão me parece ir além da idéia de “mobilização”. Por exemplo, por mais que façamos campanhas de mobilização para a divulgação de trabalhos que relacionem a Arquivologia com a Gestão da Qualidade, só teremos resultados concretos a partir do momento em que ocorrer um desenvolvimento dos meios de formação intelectual em torno do tema. Se a sociedade exige, se os órgãos públicos e privados estão se abrindo para a possibilidade de aplicação de conhecimentos teóricos desenvolvidos nas pesquisas, o caminho pode estar no próprio desenvolvimento organizado dos estudos e pesquisas sobre o tema dentro da comunidade arquivística. Devemos considerar também a possibilidade de estudos interdisciplinares com outros campos do conhecimento. Quando digo “organizado” e “sistemático” estou me referindo à mudança de um quadro marcado por estudos isolados e dispersos caracterizado por experiências particulares e estudos de caso sem alcance geral.*

Desde já agradeço a sua colaboração.

Bruna

## APÊNDICE B - ENTREVISTA COM ANDRÉ LUZ

**UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE – UFF  
INSTITUTO DE ARTES E COMUNICAÇÃO SOCIAL – IACS  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - GCI  
FACULDADE DE ARQUIVOLOGIA**

**DISCIPLINA: TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO II  
ORIENTADOR: JOSÉ MARIA JARDIM  
ALUNA: BRUNA MOTA DE CARVALHO E MELLO**

Antes de iniciarmos o questionário, creio que é importante situá-lo em como anda a minha investigação e afirmar que esta entrevista é para uso exclusivo da minha monografia.

O tema em questão é a Gestão da Qualidade e a Gestão de documentos. O meu campo de análise foi baseado nos trabalhos publicados nos periódicos Arquivo & Administração, Arquivística.net, Revista Ciência da Informação (IBICT), Revista Ponto de Acesso, Revista Perspectivas em Ciência da Informação e nos Anais dos Congressos de Arquivologia - brasileiro e nacional - no interregno de 2005 e 2009.

Durante a minha pesquisa, pude verificar uma lacuna sobre o tema na área. No decorrer destes 5 anos, encontrei apenas 4 artigos relacionados ao tema. A finalidade desse contato, é ampliar os dados iniciais da minha pesquisa. Desta forma, peço, por gentileza, que respondam as seguintes questões:

1. Em sua opinião, quais as razões para tão poucas publicações sobre a aplicação da qualidade nos arquivos no Brasil?

*André Luz - Na verdade, em minha opinião, o que temos é uma deficiência geral na difusão do conhecimento arquivístico no Brasil. A baixa produção científica denota, de certo modo, a imaturidade acadêmica que a área se encontra, apesar da criação de novos cursos de Arquivologia. Destaco ainda a interferência política na maioria das escolas de Arquivologia*

como outro fator que dificulta a produção e circulação do conhecimento científico na Arquivologia. O tema “Qualidade” é apenas mais um dos temas a sofrerem com esse contexto, apesar de ser um tema que desperte muito interesse na área, devido a sua interface com a Administração.

2. Os arquivistas brasileiros, de forma geral, tendem a reconhecer a importância do tema para nossa área?

*André Luz - Penso que sim. Como exemplo, destaco o artigo escrito por mim e pelo arquivista Julio César Cardoso, publicado na revista da AAB e posteriormente na Arquivística.net, intitulado “Os arquivos e os sistemas de gestão da qualidade”. Desde que foi publicado na Arquivística esteve entre os artigos mais acessados da revista (quadro abaixo) e o que despertou maiores desdobramentos por parte dos leitores e pela comunidade acadêmica. Outro detalhe importante: o segundo artigo mais acessado também tem como tema a qualidade.*

**Tabela 1:** Os 20 principais artigos segundo as estatísticas da Arquivística.net (2005-2009)

#	Título	Autores	Data	Hits
1.	Os arquivos e os sistemas de gestão da qualidade	Luz Cardoso	2005/07/04	21960
2.	Sistemas de Gestão da Qualidade e a Gestão de Instrumentos Arquivísticos: um Estudo de ...	Souza Vieira	2006/09/25	17591
3.	A Informação Arquivística na Arquivologia Pós-Custodial	Brito	2005/07/04	17238
4.	Classificação de documentos arquivísticos: trajetória de um conceito	Sousa	2007/05/24	16873
5.	A bibliografia arquivística no Brasil – Análise quantitativa e qualitativa	Costa	2007/12/11	15952
6.	Gestão Integrada da Informação Arquivística: O Diagnóstico de Arquivos	Cornelsen Nelli	2007/05/24	14928
7.	Preservação do patrimônio documental e bibliográfico com ênfase na higienização de ...	Paletta	2007/05/24	14560
8.	Metadados para um Sistema de Gestão Eletrônica de Documentos Arquivísticos	Lucca Charão Stein	2006/09/25	14329

9.	Entrevista com Armando Malheiro da Silva	Silva Cardoso Brito	2005/07/04	14145
10.	A Arquivística sob o prisma de uma Ciência da Informação	Mendes Masson	2006/09/25	13660
11.	Automação de arquivos no Brasil: os discursos e seus momentos	Negreiros Dias	2007/12/11	12664
12.	Uma abordagem sistêmica aplicada à Arquivística	Silva Marinho Santos	2007/12/11	12424
13.	A coleta de amostras representativas de um acervo documental: O caso do Poder Judiciário ...	VIEIRA	2006/03/06	12286
14.	PSL - CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO - Projeto de Software Livre em Ciência da Informação / I...	Luz	2006/03/06	12256
15.	Princípios da Descrição Arquivística: Do Suporte convencional ao eletrônico	Moura Souza Silva Rodrigues Silva Rodrigues Oliveira	2007/05/24	12078
16.	Entrevista com José Maria Jardim	Cardoso	2006/09/25	12040
17.	Gestão e preservação de documentos eletrônicos de arquivo: Revisão de literatura - Pa...	Thomaz	2006/03/06	11994
18.	A Arquivística e a Arquitetura da Informação: uma análise interdisciplinar	Baratto Adolfo Portela da Silva	2006/09/25	11960
19.	Tecnologia, memória e a formação do profissional arquivista	Andrade	2006/09/25	11797
20.	Publicação científica em arquivos de acesso aberto	Moreno Márdero Arellano	2005/07/04	11680

**Fonte:** Arquivística.net, 2009.



3. Se os arquivistas brasileiros tendem a reconhecer a importância do tema, o que explicaria, em sua opinião, a pouca produção e difusão sobre o assunto por parte dos arquivistas?

*André Luz - Em parte o que citei na resposta 1, além do que a produção científica da área tem sido concentrada, na maioria dos casos, em um seleto grupo de autores. Há ainda um outro fator que talvez seja crucial: na área da Administração temos uma produção vastíssima sobre este tema.*

4. Uma hipótese é que os arquivistas brasileiros tendem a reconhecer o valor dessa relação, mas não a aplicam na prática. Se a colocam em prática, parecem não muito mobilizados a divulgá-la. Na sua experiência, essa interpretação faz sentido? Sim? Não? Por quê?

*André Luz - Concordo com a segunda afirmativa. No entanto um outro fator ainda não citado merece destaque. Os arquivistas em geral, em seu cotidiano, não dispõem na maioria das situações nem de recursos para treinamentos e qualificações (especializações, etc), nem de poder decisório para implementar metodologias, programas de qualidade, etc, e por fim, normalmente não possuem uma rotina profissional e até mesmo pessoal que permita a dedicação a elaboração de textos científicos visando divulgação.*

*Espero ter ajudado e estou à disposição.*

*Grande abraço*

*André*

Desde já agradeço a sua colaboração.

Bruna