

UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE
INSTITUTO DE ARTES E COMUNICAÇÃO SOCIAL - IACS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA E INFORMAÇÃO – GCI
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ARQUIVOLOGIA

MARIANA SPORTITSCH BRAGA MELLO

**A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE
DOCUMENTOS NO PROCESSO DE GESTÃO
DA QUALIDADE**

**UNIVERSIDADE
FEDERAL
FLUMINENSE**

**NITERÓI
2016**

MARIANA SPORTITSCH BRAGA MELLO

**A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE DOCUMENTOS NO PROCESSO DE GESTÃO
DA QUALIDADE**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Universidade Federal
Fluminense, como requisito para obtenção
do Grau de Bacharel. Área de
Concentração: Arquivologia.

Orientador:
Prof. Dr. Renato de Mattos

Niterói

2016

M527 Mello, Mariana Sportitsch Braga.

A importância da gestão de documentos no processo de gestão da qualidade / Mariana Sportitsch Braga Mello. – 2016.

32 f.

Orientador: Renato de Mattos.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) –
Universidade Federal Fluminense, 2016.

Bibliografia: f. 30-32.

1. Gestão de documento. 2. Gestão de qualidade. 3. ISO 15.489.
4. ISO 30300. I. Mattos, Renato de. II. Universidade Federal
Fluminense. Instituto de Arte e Comunicação Social. III. Título.

MARIANA SPORTITSCH BRAGA MELLO

**A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE DOCUMENTOS NO PROCESSO DE GESTÃO
DA QUALIDADE**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Universidade Federal
Fluminense, como requisito para obtenção
do Grau de Bacharel. Área de
Concentração: Arquivologia.

Aprovada em de de 2016

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Renato de Mattos (Orientador) - UFF

Prof.^a Dr.^a Clarissa Moreira dos Santos Schmidt - UFF

Prof.^a M.^a Lindalva Rosinete Silva Neves - UFF

Niterói
2016

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a minha mãe Márcia e ao meu pai Waldney, por sempre apoiarem meus estudos e nas incontáveis ajudas, que sem os esforços deles eu não teria essa oportunidade. E por me ensinar que se quer algo para crescer é preciso estudar e trabalhar muito, porque nada vem de graça.

À minha irmã Mayara, pelos auxílios, conselhos, partes digitadas, as leituras mesmo ela sendo da área de exatas. Ainda que precisando estudar, parava e vinha me ajudar com as minhas perguntas.

Ao meu irmão Walney, pelas piadas, incentivos e aqueles momentos que tentava fazer silêncio para que eu pudesse terminar meu trabalho.

Ao professor Renato, pelos conselhos, leituras e tempo dispensados em um ano muito corrido, para que eu pudesse fazer tudo a tempo. Que mesmo no meio do período e sem ao menos ter me visto, aceitou em ser meu orientador.

À professora Lindalva com sua calma nas ajudas e incentivos no tempo em que estagiei na coordenação.

E a todos os professores, principalmente à professora Raquel, que me ajudou a dar início a esse projeto e aos amigos conquistados nessa vida acadêmica. Aqueles que ficavam me ouvindo, dando dicas das matérias e textos, o meu muito obrigada.

RESUMO

O objetivo do presente trabalho é o de analisar a gestão documental como uma atividade fundamental nas instituições, para manter o controle dos documentos produzidos e recebidos, evitando a massa documental acumulada, visto que é um dos maiores problemas nas instituições atualmente, sob os padrões das normas. Uma pesquisa com base na literatura arquivística vigente para apontar que uma boa gestão documental do sistema da qualidade compõe o controle do fluxo informacional, que abrange a classificação, indexação e a avaliação. A qualidade passou a conceber como uma das condições para que as empresas se mantivessem no mercado e alcançassem a competitividade. Isso se deve, em grande parte, às tecnologias que passaram a ser cada vez mais usadas nas ações produtivas, atribuindo valor a um determinado produto ou serviço. Com a criação das normas ISO 15.489 e 30300, a normalização da gestão de documentos tem como principal importância a de posicionar a informação como meio viável à obtenção de resultados. Essas normas técnicas servem para estabelecer uma padronização no modelo de gestão de documentos, como requisito da garantia de uma qualidade, no gerenciamento das informações.

Palavras-chave: Gestão de documentos. Gestão da Qualidade. ISO

ABSTRACT

The objective of the present study is to analyze records management as a fundamental activity in institutions, to maintain control of the documents produced and received, avoiding the cumulative documentary mass, since it is one of the biggest problems in institutions today, under the norms standards. A research based on the current archival literature to point out that a good records management of the quality system composes the information flow control, which includes classification, indexing and valuation. Currently the quality came to be conceived as one of the conditions for companies to remain in the market and achieve competitiveness. This is due, in large part, to the technologies that have become increasingly used in productive actions, attributing valuation to a particular product or service. With the creation of ISO 15.489 and 30300 standards, the standardization of records management has the main importance of positioning information as a viable means to obtain results. These technical norms serve to establish a standardization in the records management model, as a requirement of quality assurance, in the management of information.

Keywords: Records Management. Quality Management. ISO

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	8
Capítulo 1. GESTÃO DE DOCUMENTOS.....	12
Capítulo 2. GESTÃO DA QUALIDADE.....	19
Capítulo 3. APLICAÇÃO DA ISO NA GESTÃO DOCUMENTAL.....	25
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	29
REFERÊNCIAS.....	31

INTRODUÇÃO

Atualmente, diversos estudos articulando a gestão da qualidade com questões relativas à gestão da informação são elaborados e, com isso, os profissionais da informação, como os arquivistas, têm a percepção de que, sem a gestão da informação, não há gestão da qualidade¹. A compreensão é de que através das informações registradas em suportes físicos as ações são objetivadas, possibilitando o controle dos resultados.

A globalização dos mercados acompanhada da rápida mudança na tecnologia da informação tem aumentado a competitividade na maioria das organizações. Para manter a concorrência, muitas empresas têm se voltado para novas tecnologias, visando melhorar suas atividades comerciais. Esta evolução também ocorre para as atividades relacionadas com a informação e afetará diretamente o desenvolvimento e a qualidade de estratégias de negócios e de nível corporativo (SANTARÉM, VITORIANO, 2016). Estas atividades são agregadas nas funções de inteligência competitiva e na gestão da informação e do conhecimento da empresa.

A gestão de documentos surgiu após a Segunda Guerra Mundial, época de significativo avanço da ciência, da tecnologia e da explosão documental na administração pública, que obrigaram governos e arquivistas a encararem os problemas colocados pelo aumento da massa documental, cujas causas foram suficientemente mencionadas e cujas decorrências no plano arquivístico não poderiam ser tratadas pelos métodos tradicionais, tais como o planejamento, o controle e a supervisão da execução, a padronização dos procedimentos, a divisão e especialização do trabalho e a capacitação dos trabalhadores, visava alcançar os benefícios e as vantagens propaladas por aqueles qualificativos na modernização do processo administrativo, preconizada pelo Taylorismo².

Os Estados Unidos, entre outros países anglo-saxônicos, são considerados pioneiros, desde os anos 1940, na elaboração do conceito de gestão de documentos (*records management*) cujo enfoque era, inicialmente, mais administrativo e econômico do que arquivístico, uma vez que se tratava, necessariamente, de aperfeiçoar o funcionamento da administração, restringindo a quantidade de documentos produzidos e o prazo de guarda (INDOLFO, 2007, p.30).

No século XX, ocorreu o aumento do volume de informação produzida, o incremento das atividades de racionalização da sua utilização e a valorização para a ampliação de sua acessibilidade, além das questões que abrangem o tratamento, armazenamento e difusão das

¹ Alguns trabalhos que tratam do tema como, (MONTEIRO, 2015), (NASCIMENTO; FLORES, 2008).

² Modelo de administração desenvolvido pelos americanos Frederick Winslow Taylor (1856-1915) e Frank Bunker Gilbreth (1868-1924).

informações registradas nos novos suportes magnéticos, eletrônicos ou digitais (INDOLFO, 2007).

Não se pode articular a gestão de documentos como um conceito único e de aplicação universal, uma vez que, de sua elaboração e desenvolvimento, participaram fatores determinantes, em que se destaca uma dada e específica tradição arquivística, e também administrativa, e um contexto histórico e institucional (INDOLFO, 2007).

No Dicionário de Terminologia Arquivística, a gestão documental é abordada como uma área da administração geral dos órgãos relacionada com os princípios de economia e eficácia da produção, manutenção, uso e destinação final dos documentos, referindo-se como um “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” (DICIONÁRIO de terminologia arquivística, 2005). Trata-se de um processo de intervenção no ciclo de vida dos documentos de arquivo para garantir agilidade no controle, utilização e recuperação de documentos e informações, imprescindível para o processo de tomada de decisões e para a preservação da memória institucional.

Para uma boa gestão dos documentos do sistema da qualidade é necessário um controle do fluxo informacional, que envolve a classificação, a indexação e em seguida a avaliação dos documentos produzidos e recebidos. Com isso o tratamento dos arquivos é a avaliação, com a definição do tempo de guarda, e destinação dos registros e demais documentos no acervo da organização. Todos os documentos produzidos e recebidos, incluindo aqueles abordados nas normas do sistema de gestão da qualidade, devem ser mantidos legíveis, identificáveis e recuperáveis por um tempo determinado (CARDOSO; LUZ, 2005).

A norma brasileira ABNT NBR ISO 9000, define qualidade como: “grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos” (NBR ISO 9000, p.7). Com isso a Gestão da Qualidade é uma gerência focalizada na qualidade da produção e dos serviços de determinada empresa.

No início do século XX, surgiu o Controle da Qualidade por Frederick Taylor, engenheiro mecânico estadunidense pai da gestão científica do trabalho e o precursor do estudo do tempo e do movimento, e Henry Ford, que foi um empreendedor estadunidense, fundador da Ford Motor Company (FERNANDES, 2010). Que partiram de pontos distintos com a preocupação de aumentar a eficiência na empresa. Em virtude da incompatibilidade entre seus produtos e as necessidades do mercado, passaram a adotar um planejamento estratégico, porque caracterizava uma preocupação com o ambiente externo às empresas.

As transformações refletem-se no processo das mudanças organizacionais, rompendo com estruturas típicas de organização do processo de trabalho que advêm da época de Taylor, e se consolidaram no decorrer da segunda revolução industrial, com o advento da energia elétrica e da indústria automobilística. Predominaram na forma de organização do trabalho, com alterações não substanciais, até a década de 1970 (SANTOS; PAIM, 2000, p.10).

A crise dos anos 1970 trouxe à tona a importância da disseminação de informações. Variáveis informacionais, socioculturais e políticas passaram a ser fundamentais e começaram a determinar uma mudança no estilo gerencial. Na década de 1980, o planejamento estratégico se consolida como condição necessária, mas não suficiente se não estiver atrelado às novas técnicas de gestão estratégica (LONGO, 1994).

Além disso, a década de 1990 trouxe o início da utilização das normas ISO 9000 bem como, o Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade, criado pelo Governo Federal com o objetivo de auxiliar na competitividade dos produtos brasileiros. Vários Estados do Brasil implantaram e criaram programas da qualidade³.

Os princípios da gestão de qualidade são: Foco no Cliente, Liderança, Envolvimento das Pessoas, Abordagem por Processo, Abordagem sistêmica da gestão, Melhoria Contínua, Abordagem factual para tomada de decisões, Relações mutuamente benéficas com fornecedores (NBR ISO 9000, p.2).

As práticas de sistemas da qualidade têm por objetivo facilitar o intercâmbio de bens, através da adoção de normas comuns em organizações de diferentes países. Como objetivo, busca o controle e a melhoria contínua dos processos de trabalho para uma crescente satisfação de seus clientes/usuários.

Para que um sistema de gestão da qualidade funcione, deve-se avaliar o planejamento, a implantação e a manutenção de um sistema de gerenciamento de informações. O objetivo é tornar estas informações disponíveis, de modos inteligíveis, tão logo solicitadas e disseminadas às pessoas ou sistemas autorizados (CARDOSO; LUZ, 2005).

As primeiras alusões à gestão do conhecimento remontam à década de 1950, quando o termo “trabalhador do conhecimento” foi utilizado pela primeira vez. No entanto, será no final da década de 1980 que formulações mais sistemáticas passaram a ocorrer, apresentando estruturalmente relação com a vertiginosa incorporação de tecnologias da informação e comunicação em toda a cadeia de produção, distribuição e circulação de produtos. Autores como Sveiby (1987), Nonaka (1991) e Stewart (1991) introduziram as primeiras formulações

³ Ver maiores detalhes em Gestão de Qualidade (<http://gestao-de-qualidade.info/>).

relativas ao papel do conhecimento nas estruturas organizacionais. Essa incorporação expande-se, através de experimentos em diversas organizações e de formulações que perpassam diversas áreas de conhecimento na década de 1990.

A absorção de novas tecnologias impacta o processo de estruturação organizacional de formas distintas. De modo geral, a absorção tecnológica centrou-se na incorporação de tecnologias de informação, definidas como uso do recurso informação e das tecnologias associadas à sua captação, armazenamento, tratamento e disseminação (SANTOS. PAIM, 2000).

Para Santos e Paim (2000), a Ciência da Informação possui característica fortemente multidisciplinar, propriedade que a institui, na medida em que seu objeto de investigação e de prática deriva dos processos sociais modernos, que configuram novos campos de saber, estabelecidos a partir da inter-relação com outras áreas.

Davenport (1998) propõe o termo gerenciamento informacional como um conjunto estruturado de atividades que incluem o modo como as empresas obtêm, distribuem e usam a informação e o conhecimento. Essa abordagem pressupõe uma base comum para o processo de gestão da informação e do conhecimento. Apesar das tentativas realizadas, ainda a maior parte dos autores constatam a insuficiência de formulações relativas ao papel da informação no processo de gestão de conhecimento.

A gestão da informação e a gestão do conhecimento são percebidas como ações complementares da inteligência competitiva, visto que a gestão da informação para Valentim (2007) é:

atua diretamente com os fluxos formais da organização; seu foco é o negócio da organização e sua ação é restrita às informações consolidadas em algum tipo de suporte (impresso, eletrônico, digital, etc.), ou seja, o que está explicitado”, e a gestão do conhecimento “[...] atua diretamente com os fluxos informais da organização; seu foco é o capital intelectual corporativo e sua ação é restrita à cultura e comunicação corporativa, ou seja, o que não está explicitado (VALENTIM, 2007, p. 25).

Logo, a intenção geral do trabalho é de ter um aprofundamento na discussão acerca da gestão de documentos referentes à informação com os padrões da gestão da qualidade, demonstrando a importância de estudos e pesquisas voltadas para o campo da informação e dos arquivos aplicados em instituições, que atuam buscando os padrões de qualidade.

CAPÍTULO 1. GESTÃO DE DOCUMENTOS

Quer seja nas cidades antigas ou nas instituições modernas, a função pública sempre previu um cargo administrativo com a responsabilidade de guardar os documentos e de organizá-los de modo a que a administração pudesse encontrá-los no momento oportuno (COUTURE; ROUSSEAU, 1998). Os documentos realizaram um papel de prova do exercício do poder por parte das administrações.

No século XIX, com o desenvolvimento do nacionalismo, atribui-se ao documento um valor de testemunho, já não num sentido jurídico mas para reconstituir a história (COUTURE; ROUSSEAU, 1998). Criando-se a dicotomia que ainda se segue no papel, nas funções e no trabalho com os documentos de arquivo.

No século XX, observou-se o aumento expressivo do volume da informação produzida, o incremento das atividades de racionalização da sua utilização e a valorização para a ampliação de sua acessibilidade, além das questões que abrangem o tratamento, armazenamento e divulgação das informações registradas nos novos suportes magnéticos, eletrônicos ou digitais.

Para Michel Duchein (1993), foram as necessidades nascidas com a crise econômica, dos anos 1930, e com a Segunda Guerra Mundial, que forçaram governos e arquivistas a enfrentarem os problemas colocados pelo aumento da massa documental, cujas causas foram suficientemente explicitadas e cujas consequências no plano arquivístico não poderiam ser tratadas pelos métodos tradicionais.

A partir daí, surgiram vários modelos nacionais estreitamente ligados às condições culturais, econômicas, administrativas e históricas. Constituindo as motivações de ordem econômico-administrativa, implantava-se o modelo americano, sendo de ordem histórico-arquivística, seguia-se o modelo europeu (INDOLFO, 2007).

Em 1947, nos Estados Unidos, foi criada a Comissão Hoover. Os resultados dessa Comissão são comparáveis às contribuições do Manual de Arranjo e Descrição dos arquivistas holandeses para o pensamento arquivístico (1973). A Comissão on Organization of the Executive Branch of the Government, conhecida como Comissão Hoover, tinha como objetivo estudar a organização e o funcionamento dos departamentos da administração federal dos Estados Unidos. Em abril de 1948, a Comissão criou um grupo de trabalho, comandada por T. R. Schellenberg, para analisar os problemas de gestão de documentos do conjunto do governo federal americano.

A Comissão Hoover se destacou nas práticas para a consolidação da área, introduzindo ações voltadas para o controle da produção documental, a racionalização das eliminações e a

conservação econômica e concentrada dos documentos de guarda intermediária, bem como a difusão de manuais de procedimentos. Visto que as mudanças pelas quais passavam as organizações públicas e privadas, no início de século XX, tanto no processo de produção, como na organização racional do trabalho, passaram a exigir a adoção dos princípios da administração científica.

A gestão de documentos editada pelo Conselho Internacional de Arquivos, refere-se à área da administração geral que procura alcançar economia e eficiência na criação, manutenção, uso e eliminação de documentos, isto é, durante seu ciclo de vida; e o campo da gestão responsável pelo controle eficiente e sistemático da criação, manutenção, uso e destinação dos documentos (INDOLFO, 2007).

Segundo o historiador norte americano Lawrence Burnet (1987, p. 35), a gestão de documentos é:

O processo de reduzir seletivamente a proporções manipuláveis a massa de documentos, que é característica da civilização moderna, de forma a conservar permanentemente os que têm um valor cultural futuro sem menosprezar a integridade substantiva da massa documental para efeitos de pesquisa.

Para James Rhodes (1983) a função da gestão de documentos e arquivos nos sistemas nacionais de informação, na qual o autor descreve as fases e os elementos que compõem um programa de gestão de documentos, que devem administrar com economia e eficácia o ciclo vital dos documentos, bem como ordenar os níveis de implementação desse programa.

Para Evans (1979) propunha que a racionalização da criação, manutenção, uso e eliminação de documentos, deveriam observar que cada arquivo reflete as tradições e práticas administrativas diferentes, nas quais, poderiam assentar-se serviços de arquivos eficientes. Para ele, era necessário, resolver o problema da terminologia, da fixação de conceitos, da definição de funções e da uniformização das unidades de intermediação.

Os EUA são considerados pioneiros, desde os anos de 1940, na elaboração do conceito de gestão de documentos, cuja ótica era mais administrativa e econômica do que arquivística, pois se tratava de aperfeiçoar o funcionamento da administração, limitando a quantidade de documentos produzidos e o prazo de guarda (INDOLFO, 2007).

Para a UNESCO, por intermédio do RAMP⁴, a definição do conceito de gestão de documentos como, domínio da gestão administrativa geral com vistas a assegurar a economia

⁴ RAMP (Records and Archives Management Program): programa da UNESCO estabelecido em 1979 que buscou fazer com que o público em geral e os tomadores de decisão atentassem para a importância dos documentos e arquivos, bem como assessorar os governos no estabelecimento de infraestruturas eficientes para a gestão de documentos e arquivos, e participassem do debate internacional dos problemas enfrentados pelos arquivos.

e a eficácia das operações desde a criação, manutenção e utilização, até a destinação final dos documentos.

Em outubro de 1948 surgia os “*records centers*” ou centros de arquivamento intermediário. Os “*records centers*” deveriam guardar os documentos de valor primário, que por conta da diminuição da potencialidade de uso daqueles documentos poderiam ficar distantes dos arquivos montados nos setores de trabalho, isto é, dos arquivos correntes. Dessa forma, a criação da idade intermediária dá origem ao conceito das três idades documentais: corrente, intermediária e permanente (SOUZA, 2002).

O ciclo vital dos documentos é definido como uma “[...] sucessão de fases por que passam os documentos (corrente, intermediária, permanente), desde o momento em que são produzidos até sua destinação final (eliminação ou guarda permanente)” (BRASIL, 2004).

De acordo com a descrição, as três fases básicas da gestão de documentos são: 1) elaboração, 2) utilização e 3) eliminação de documentos. Para Rhodes (1989), um sistema integral de gestão de documentos se ocupará de tudo o que incide aos documentos de uma organização através de seu ciclo de vida representado nessas fases.

Na elaboração/criação/produção do documento, ele contempla o desenho e a produção de formulários, estipulação de diretrizes e fomento de sistemas de gestão e aplicação de tecnologia moderna aos processos.

Na utilização e manutenção do documento (do nascimento à vida produtiva), compreende o controle e a utilização dos documentos necessários para realizar ou facilitar as atividades de uma organização. Abarca a criação e o aperfeiçoamento dos sistemas de arquivo e a recuperação de dados, a gestão dos arquivos, a análise de sistemas de produção e a manutenção de programas de documentos vitais, o funcionamento dos centros de documentação e a automação dos processos.

Na destinação final, contempla a identificação e descrição das séries documentais, o estabelecimento de programas de retenção, disponibilização e destinação dos documentos e as decisões acerca de conservação.

O processo de avaliação deve julgar-se a função pela qual foi criado o documento, identificando os valores a ele conferidos, primário ou secundário, segundo o seu potencial de uso.

O valor primário refere-se ao uso administrativo, causa primeira da criação do documento, o que pressupõe o estabelecimento de prazos de guarda ou retenção anteriores à eliminação ou ao recolhimento para guarda permanente. O valor primário relaciona-se, portanto, ao período de uso do documento para o cumprimento dos fins administrativos, legais

ou fiscais. Os documentos que testemunham a política e os procedimentos adotados pelo órgão no desempenho de suas funções possuem valor administrativo. Os documentos que envolvem proteção de direitos a curto ou em longo prazo, tanto para o governo quanto de terceiros apresentam valor legal ou jurídico (INDOLFO, 2007, p.44).

O valor secundário refere-se ao uso dos documentos para outros fins que não aqueles para os quais os documentos foram, primeiramente, criados, passando a ser considerada fonte de pesquisa e informação para terceiros e para a própria administração, pois contém informações essenciais sobre matérias com as quais a organização lida para fins de estudo.

Uma proposta da avaliação que faz uma combinação entre a teoria, a estratégia e a metodologia de avaliação que passou a ser identificada como “macro avaliação”. Que pressupõe que os valores sociais são aqueles que devem embasar a avaliação (Cook, 1990). A macro avaliação muda o foco inicial: o mais importante não é a avaliação, não é o documento, mas sim o contexto funcional no qual se cria o documento.

Para Medeiros e Amaral (2010), a gestão de documentos implica essa intervenção no ciclo de vida dos documentos por intermédio de um conjunto das operações técnicas e processos que conduzem todas as atividades dos arquivos correntes e intermediários e que são apropriados de controlar e racionalizar as atividades desde a produção e uso até a destinação final dos documentos.

A literatura⁵ e a prática arquivísticas no plano internacional destacam, a partir da adoção do conceito de gestão de documentos, a importância da atividade de avaliação e seleção de documentos para a racionalização do ciclo de vida documental.

A avaliação supõe a identificação dos valores primários (relaciona-se às razões de sua própria produção, analisando seu uso para fins administrativos, legais e fiscais) e secundários (desrespeito à potencialidade do documento como prova ou fonte de informação para a pesquisa) dos documentos (BERNARDES, 1998).

A avaliação de documentos deve ser fundada na análise total da documentação relativa ao assunto a que se referem os documentos. A análise é a essência da avaliação arquivística. Ao mesmo tempo em que aquilata os valores probatórios dos documentos, o arquivista deve levar em conta o conjunto da documentação do órgão que os produziu.

Não deve proceder a avaliações baseando-se em partes, ou baseando-se nas unidades administrativas do órgão, separadamente. Deve relacionar o grupo particular de documentos

⁵ Ver mais em: (MEDEIROS, Nilcéia Lage de; AMARAL Cléia Márcia Gomes do. A Representação do ciclo vital dos documentos: uma discussão sob a ótica da gestão de documentos, 2010), (RONCAGLI Cynthia; SZVARÇA Décio Roberto; BOJANOSKI, Silvana de Fátima. Arquivos, Gestão de Documentos e Informação, 2004).

que está considerado com outros grupos, para entender-lhes o significado como prova da organização e função. Sua apreciação depende do grau de análise das origens e inter-relações dos documentos. Igualmente, ao apreciar os valores informativos dos documentos, o arquivista deve levar em consideração a documentação total em conexão com o assunto a que se refere à informação (SCHELLENBERG, 1974).

A avaliação é um processo de análise e seleção de documentos que visa estabelecer prazos de guarda e destinação final dos documentos, definindo quais documentos serão preservados para fins administrativos ou de pesquisa e em que momento poderá ser eliminado ou recolhido ao arquivo permanente, segundo o valor e o potencial de uso que apresentam para a administração que os gerou e para a sociedade.

A aplicação dos critérios de avaliação deve efetivar-se nos arquivos correntes, a fim de se distinguirem os documentos de valor eventual, de eliminação sumária, daqueles de valor probatório ou informativo. A Tabela de Temporalidade é o instrumento fundamental da avaliação, pois ela registra o ciclo de vida dos documentos. É um instrumento dinâmico de gestão de documentos, por isso necessita ser periodicamente atualizado, a fim de incorporar os novos conjuntos documentais que possam vir a ser produzidos (BERNARDES, 1998).

A fixação da temporalidade é indispensável para se alcançar a racionalização do ciclo documental, para reduzir, ao essencial, a massa documental dos arquivos e para expandir o espaço físico de armazenamento, garantindo as condições de conservação dos documentos de valor permanente e a constituição do patrimônio arquivístico nacional.

Torna-se essencial para o processo de avaliação que os documentos tenham sido classificados, pois só a classificação permite a concepção 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.

Para Bernades (1998) a primeira atividade a ser desenvolvida no processo de organizar e avaliar documentos de arquivo é o estudo da estrutura e funcionamento do órgão produtor. A classificação de fundo consiste em reconstruir, mediante pesquisa na legislação, a origem e evolução da estrutura organizacional e funcional do órgão produtor. O trabalho de classificação deve interagir com a análise dos conjuntos documentais a fim de se identificar as funções ou atividade informacional exercido.

Segundo Schellenberg (2004, p. 83), “a classificação é básica à eficiente administração de documentos correntes”, com isso todos os outros elementos que compõem as ações que visem ao efetivo controle do ciclo de vida dos documentos “dependem da classificação”.

A classificação significa, enquanto aplicada aos documentos correntes, a criação de um sistema de classes dispostas em determinada ordem, segundo a qual se possa agrupar os documentos e a localização dos documentos nos respectivos lugares e em tal sistema.

[...] Há que distinguir-se a classificação do arquivamento [...] e distinguir-se-á ainda a classificação do arranjo do arquivo. [...] Os documentos públicos podem ser classificados de acordo com todos os tipos de classificação: funcional, organizacional e por assunto. [...] Como regra geral, há que classificarem-se os documentos em relação à função. São eles o resultado da função; são usados em referência à função; devem ser, portanto, normalmente, classificados de acordo com a função. (SCHELLENBERG, 1959).

Logo a classificação se refere ao estabelecimento de classes nas quais se identificam as funções e as atividades exercidas, e as unidades documentárias a serem classificadas, admitindo a visibilidade de uma relação orgânica entre uma e outra, produzindo agrupamentos e a representação, sob a forma de hierarquia, do esquema de classificação proposto.

A preparação de um plano de classificação deve permitir a articulação entre os conjuntos documentais produzidos, formadores dos arquivos, e as funções e as atividades desempenhadas pelo produtor, a organização e ordenação dos documentos. Ele deve, também, permitir o acesso às informações, de forma rápida, eficiente e segura, assegurando que a prática da avaliação se constitua numa atividade essencial para a racionalização do ciclo de vida dos documentos.

A tarefa da classificação estabelece o conhecimento da estrutura organizacional da administração produtora dos documentos e das necessidades de utilização dos documentos produzidos por esses administradores. Onde pressupõe a prática do levantamento da produção documental, atividade que permite conhecer os documentos produzidos pelas unidades administrativas de um órgão na atuação de suas funções e atividades, e a análise e identificação do conteúdo dos documentos (INDOLFO, 2007).

A análise da rotina documental e das inter-relações dos vários conjuntos é essencial para que se conheça o contexto de produção, evitando-se sentenciar sobre peças isoladas de arquivo. A avaliação deve incidir sobre conjuntos de documentos e não sobre unidades individualizadas. A identificação de valores e a definição de prazos de guarda são documentos produzidos no exercício da mesma função, competência ou atividade (BERNARDES, 1998).

A vinculação entre a classificação e a avaliação é primordial para garantir o controle dos fluxos informacionais, acesso e a disponibilidade da informação. As dificuldades encontradas nos processos de avaliação de documentos são de uma maneira geral,

consequências da ausência de tratamento arquivístico a que se encontram submetidos os documentos produzidos e acumulados, tanto nas instituições públicas quanto nas empresas privadas.

CAPÍTULO 2. GESTÃO DA QUALIDADE

O conceito de qualidade foi inicialmente empregado a uma abordagem teórica voltada a conformidade de especificações técnicas na produção de serviços e produtos. Posteriormente, essa abordagem direcionou-se a satisfação do cliente, mostrando que atender as especificações técnicas já não cumpria as necessidades do competitivo mercado. A intenção era desenvolver mecanismos que pudessem atribuir valor a um produto ou serviço, estabelecendo um diferencial entre as empresas (BRANDÃO, 2011).

Sistemas da qualidade foram pensados, esboçados, melhorados e implantados desde a década de 1930 nos Estados Unidos e nos anos 1940, no Japão e em vários outros países do mundo. Com isso, o surgimento da Norma ISO em 1946 serviu para estabelecer um modelo de gestão da qualidade para organizações em geral.

Na Segunda Guerra Mundial, a indústria foi incentivada a produzir materiais bélicos com um rígido controle de qualidade. Foi nesse período que o controle estatístico da qualidade se destacou com a variabilidade encontrada na produção de bens e serviços⁶. Assim, em 1931, W. A. Shewhart decidiu mostrar alguns conceitos sobre qualidade. Walter Andrew Shewhart, físico, engenheiro e estatístico norte-americano, também conhecido como “pai do controle estatístico da qualidade”, iniciou estudos sobre a qualidade nas indústrias e demais locais de produção. Desenvolveu o CEP - Controle Estatístico de Processo, e criou o ciclo PDCA (Plan, Do, Check e Action), método usado para resolver problemas, controlar e melhorar processos de forma constante. (LONGO, 1996).

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

Juran (1990) define qualidade como sendo a adequação à finalidade ou uso. Para o autor a gestão da qualidade possui três pontos fundamentais:

1. O Planejamento da Qualidade: Identificar os clientes, determinar as suas necessidades;
2. A Melhoria da Qualidade: Reconhecer as necessidades de melhoria, transformar as oportunidades de melhoria numa tarefa de todos os trabalhadores;

⁶ Ver maiores detalhes em Gestão de Qualidade (<http://gestao-de-qualidade.info/>).

3. O Controle da Qualidade: Avaliar o nível de desempenho atual, comparar com os objetivos fixados, tomar medidas para reduzir a diferença entre o desempenho atual e o previsto.

Diante dessa disposição, atualmente, existem diferentes utilizações para o termo qualidade, fazendo com que seu conceito se amplie para adequar-se à área e as condições empregadas. Refere-se a uma concepção moderna que alia a teoria à prática, que segundo Paladini (2008) “[...] envolve dois elementos: um que se refere a [] uma multiplicidade de itens [] a componente ‘espacial’ do conceito”; e outro que se refere a um “[...] processo evolutivo [] a componente ‘temporal’ do conceito”.

É possível identificar que apesar de não possuir um conceito único, a qualidade, em geral, refere-se ao conjunto de atributos capazes de conferir valorização a um determinado produto ou serviço. Desse modo, para que um produto ou serviço atinja patamares de qualidade é necessária à realização de ações voltadas à concretização suficiente dos fins para qual foram criados, e que possua um diferencial de excelência que o destaque dentre os demais.

Para que uma organização funcione de forma eficaz e eficiente tem que gerir numerosas e diversas atividades que se encontram muitas vezes conectadas. Uma atividade ou conjunto de atividades, utilizamos recursos e gerida de forma a permitir a transformação de entradas em saídas, pode ser considerada como um processo. A saída de um processo pode constituir diretamente a entrada de outro processo. Um processo é, por outras palavras, um "conjunto de atividades com uma ou mais entradas e que cria uma saída de valor para o cliente" (Chiavenato, 2004).

A qualidade é a filosofia gerencial que tem como premissa maior a satisfação dos clientes, [e] para alcançá-la a empresa deverá conhecer as necessidades explícitas e implícitas de seus clientes reais e potenciais para, então, modificar os processos que dão origem aos seus produtos [e serviços], buscando adequá-los ao que estes esperam. (NASCIMENTO; FLORES, 2007).

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

Em outras palavras, a gestão pela qualidade demanda mudanças na cultura organizacional – conjunto de valores, crenças e atitudes que cada organização possui. Assim, antigos hábitos e paradigmas devem ceder lugar a um ambiente favorável à pró-atividade, à

inovação, ao comprometimento e à liderança. A organização deve estimular essas características e agenciar a conscientização de seus recursos humanos, bem como treinamentos, pois é preciso que as pessoas compreendam quais as melhores formas de desempenharem os seus papéis dentro da instituição.

A gestão da qualidade direcionada a prestação de serviço “[...] centra-se fundamentalmente na interação com o usuário” (PALADINI, 2008, p.193). Esse modelo deve ser direcionado à busca de maior contato com o cliente, adequando o processo de prestação de serviços as suas necessidades.

Nas últimas décadas a sociedade tem passado por inúmeras transformações, principalmente nas áreas tecnológicas, políticas, econômicas, científicas e culturais. Tudo isso tem exigido um posicionamento dinâmico das organizações frente às situações adversas resultantes destas mudanças sociais (LIMA; SANTIAGO, 2011).

A partir da década de 1950, surgiu a preocupação com a gestão da qualidade, que trouxe uma nova filosofia gerencial com base no desenvolvimento e na aplicação de conceitos, métodos e técnicas adequados a uma nova realidade (LONGO, 1996).

Esta ineficiência das ações corretivas e a acirrada competição pelo mercado consumidor acabaram contribuindo expressivamente para que se adotasse um novo enfoque em termos de controle de qualidade, o Controle da Qualidade Total - CQT (em inglês, Total Quality Control - TQC, também conhecido por Total Quality Management - TQM).

A gestão da qualidade total “[...] enfatiza o gerenciamento da qualidade por toda a empresa, ou seja, uma abordagem sistemática para estabelecer e atingir metas de qualidade” (PALADINI, 2008, p. 142). Refere-se a uma qualidade voltada ao estabelecimento de requisitos para produtos e serviços que se adaptem e possam satisfazer com maior grau de precisão as necessidades de uso do cliente.

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 precisa ser entendida como uma nova maneira de pensar, antes de agir e produzir. Sugere 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 (LONGO, 1996, p. 10). 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. As relações internas tornam-se mais participativas, a estrutura mais descentralizada, e muda o sistema de controle (LONGO, 1994).

A GQT ocorre em um ambiente participativo. A descentralização da autoridade, as decisões tomadas o mais próximo possível da ação, a participação na fixação das metas e objetivos do trabalho normal e as metas e objetivos de melhoria da produtividade são considerações essenciais. O clima de maior abertura e criatividade leva a maior produtividade. A procura constante de inovações, o questionamento sobre a forma costumeira de agir e o estímulo à criatividade criam um ambiente propício à busca de soluções novas e mais eficientes.

Para normatizar e especificar os requisitos de garantia da qualidade que uma empresa precisa demonstrar para seus clientes criou-se a Organização Internacional de Normatização, a ISO série 9000, que designa um grupo de normas técnicas que estabelecem um modelo de gestão da qualidade, formada por um conjunto de cinco normas: 9000, 9001, 9002, 9003 e 9004 para estabelecer procedimentos de qualidade em todo o ciclo: projeto/desenvolvimento; no planejamento (documentação); na produção; na pós-produção; na assistência técnica e no marketing, em organizações em geral, não importando sua dimensão (BRANDÃO, 2011).

A sigla "ISO" se refere à International Organization for Standardization, criada em 1946 após final do conflito internacional, representantes de 25 países reuniram-se em Londres e decidiram criar uma nova organização, para padronização, com o objetivo de "facilitar a coordenação internacional e unificação dos padrões industriais" (ARAÚJO, 2010, p. 263).

A administração de uma organização considera a gestão da qualidade entre outras disciplinas de gestão. Oito princípios de gestão da qualidade apontados pela ISO foram identificados, os quais podem ser usados pela Alta Direção para conduzir a organização à melhoria do seu desempenho.

Foco no cliente - Organizações dependem de seus clientes e, portanto, é recomendável que atendam às necessidades atuais e futuras do cliente, os seus requisitos e procurem exceder as suas expectativas.

Liderança - Líderes constituem a unidade de propósito e o rumo da organização. Convém que eles criem e mantenham um ambiente interno, no qual as pessoas possam estar totalmente envolvidas no propósito de atingir os objetivos da organização.

Envolvimento de pessoas - Pessoas de todos os níveis é a essência de uma organização, e seu total envolvimento possibilita que as suas habilidades sejam usadas para o benefício da organização.

Abordagem de processo - Um resultado desejado é alcançado mais eficientemente quando as atividades e os recursos relacionados são gerenciados como um processo.

Abordagem sistêmica para a gestão - Identificar, entender e gerenciar os processos inter-relacionados como um sistema contribui para a eficácia e eficiência da organização no sentido de atingir os seus objetivos.

Melhoria contínua - Convém que a melhoria contínua do desempenho global da organização seja seu objetivo permanente.

Abordagem factual para tomada de decisão - Decisões eficazes são baseadas na análise de dados e informações.

Benefícios mútuos nas relações com os fornecedores - Uma organização e seus fornecedores são interdependentes, e uma relação de benefícios mútuos aumenta a capacidade de ambos em agregar valor (NBR ISO 9000, 2000, p.5-6).

Segundo a ISO 9000:2000, um sistema de gestão da qualidade busca auxiliar as organizações a aumentar continuamente a satisfação de seus clientes, atentando para as suas necessidades e expectativas. A qualidade atinge aos serviços de informação da seguinte maneira: a qualidade da informação tem sido tranquilamente um dos assuntos mais solicitados pelas empresas. Os serviços de informação precisam se preparar para isso, devendo buscar fontes de informações, preparar seu pessoal, fazer parcerias com profissionais e empresas atuantes nesse assunto (BRITES, 2010).

Mais recentemente, foi criada uma norma específica para a manutenção e desenvolvimento da documentação no sistema de gestão da qualidade, é a ABNT ISO/TR 10013, “Diretrizes para a Documentação de Sistema de Gestão da Qualidade” [ABNT(a), 2002]. A norma procura detalhar os pontos abordados na ISO 9000:2000 ligados ao controle adequado dos documentos.

A correta gestão dos documentos do sistema da qualidade significa, primeiramente, o controle do fluxo informacional que envolve classificação e indexação e, posteriormente, a avaliação dos documentos produzidos e recebidos. 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 rastreabilidade (CARDOZO; LUZ, 2004, p. 56).

Para os autores, estes instrumentos de gestão dos arquivos devem ser constantemente revisados dentro do sistema da qualidade. Isto se deve ao dinamismo atual da produção e

disseminação de documentos, incluindo os eletrônicos e digitais, o que nos obriga a uma constante revisão das formas tradicionais de tratamento dos documentos de arquivo.

Pela ISO o valor da documentação permite a comunicação do propósito e da consistência da ação. Seu uso contribui para atingir a conformidade com os requisitos do cliente e a melhoria da qualidade, assegurar a rastreabilidade e a repetibilidade, prover evidência objetiva, e avaliar a eficácia e a contínua adequação do sistema de gestão da qualidade. Onde a geração da documentação não seja um fim em si mesma, mas uma atividade que agregue valor.

Cada organização determina a extensão da documentação necessária e os meios a serem utilizados. Dependendo de vários fatores como: o tipo e o tamanho da organização, a complexidade e interação dos processos, a complexidade dos produtos, os requisitos do cliente, os requisitos regulamentares aplicáveis, a demonstração da capacidade do pessoal e o grau necessário para demonstrar o atendimento de requisitos do sistema de gestão da qualidade (ABNT, 2005).

A Norma NBR ISO 9001:2000 estabelece que os documentos requeridos pelo Sistema de Gestão de Qualidade devem ser controlados, devendo, entre outras exigências, ser assegurado que as "versões pertinentes dos documentos aplicáveis" estejam disponíveis nos locais de uso, que os documentos permaneçam legíveis e prontamente identificáveis, que os documentos de origem externa sejam identificados e que sua distribuição seja controlada (VIEIRA, 2006).

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

CAPÍTULO 3. APLICAÇÃO DA ISO NA GESTÃO DOCUMENTAL

Para garantir o melhor gerenciamento das informações, o processo de gestão arquivística mostra-se como algo imprescindível, visto que as informações, segundo Nascimento e Flores (2007), devem estar disponíveis para dar subsídios ao processo decisório e de aprendizagem organizacional.

A gestão da informação arquivística permite que as instituições possam gerir todas as informações, desde a sua produção até a sua destinação final, permitindo, assim, que estejam organizadas sistematicamente, acessíveis e controladas. (NASCIMENTO; FLORES, 2007, p. 63). E quando relacionada ao contexto de qualidade, volta-se a políticas de gestão para nortear os métodos de tratamento, uso e disseminação da informação, bem como para adequar esse processo as necessidades de busca e recuperação da informação de seus usuários.

A normalização está cada vez mais em foco na atualidade devido à sua importância. Com o surgimento de novas tecnologias, a demanda pela normalização dentro das instituições tem tomado força. Sob essa realidade, cada vez mais a necessidade de normalizar a gestão da informação materializada em documentos, independente do seu suporte, através da gestão documental.

Nesse cenário, a informação passa a ter fundamental importância, visto que se posicionará como indicadora de todos os meios viáveis à obtenção dos resultados esperados, fornecendo dados acerca de todo o ciclo de produtos/serviços, bem como da aceitação ou não desses pelos consumidores. (BRANDÃO, 2011).

Encontra-se na ISO 15489, a padronização de procedimentos para a realização de um sistema de gestão de documentos da mesma forma que na ISO 9001, a qual se refere à normalização das técnicas da gestão documental.

A normalização da gestão baseia-se no fato da aplicação de boas práticas redundar em enormes benefícios para as instituições, atendendo a que as ajudará a alcançar os seus objetivos tendo em conta a perspectiva de todas as partes interessadas. Foi em 2001 que se elaboraram as primeiras normas ISO de gestão de documentos, as ISO 15489, partes 1 e 2, relativas à Gestão de documentos de arquivo.

A gestão documental, de acordo com a Norma ISO 15489 inclui definir políticas e normas, atribuir responsabilidades e autoridades, estabelecer procedimentos e orientações, fornecer uma gama de serviços relacionados com a gestão e utilização dos documentos, projetar, implementar e administrar sistemas especializados para o gerenciamento de

documentos, bem como integrar a gestão documental aos sistemas e processos de negócios (ISO 15489, 2001, p.4).

A ISO 15489:2001 oferece um conjunto de requisitos que possibilitam que os gestores das instituições e os profissionais responsáveis pela gestão da informação implementem e desenvolvam programas de gestão de documentos que deem suporte às decisões e à continuidade administrativa, protegendo aqueles que precisam de ser preservados a longo prazo. Trata-se de uma norma orientada para a criação de sistemas de gestão de documentos nas Organizações (públicas ou privadas) como suporte do sistema de gestão da qualidade (SGQ) baseado na norma ISO 9001:2000.

Para além de especificar todos os requisitos necessários para se implementar um SGQ a ISO 9001:2000, substituída pela ISO 9001:2008, enfatiza a “satisfação do cliente” através da melhoria contínua dos processos que dão origem aos produtos e/ou aos serviços prestados pela instituição de acordo com a certificação. A série de normas 30300 nasce com uma vocação integradora com os outros sistemas de gestão.

Na implementação dos MSS⁷ (Management System Standard) existe um forte componente de gestão de documentos de arquivo. O próprio sistema de gestão baseia-se na existência de uma política e objetivos documentados, assim como de procedimentos que descrevem os distintos processos incluídos no sistema de gestão. Ao mesmo tempo, os processos de trabalho devem gerar evidências que permitam comprovar que foram realizados segundo os procedimentos definidos. O sistema de gestão para os documentos de arquivo proposto na ISO 30300 pode, portanto, implementar-se integrado com outros sistemas de gestão permitindo, com pouco esforço, ampliar a eficácia dos mesmos. (RUESTA, 2012).

A normalização, neste campo, se bem que esteja extremamente vinculada com a normalização arquivística, difere da mesma uma vez que propõe a gestão de documentos de arquivo desde a sua criação e não apenas a partir do momento da sua incorporação nos arquivos. 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. (CARDOSO; LUZ, 2005).

⁷ Um conjunto de normas que propõe uma metodologia concreta para gerir as organizações. Esta metodologia baseia-se em ciclos de melhoria contínua, assentes na definição de objetivos e na elaboração de procedimentos que permitem medir os resultados e a aplicação de medidas corretivas quando se produzem desvios relativamente ao previsto (não conformidades). (RUESTA, 2012, p. 6)

Para Cardoso e Luz, 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. Demonstrando a importância vital dos trabalhos de gestão das informações e dos arquivos em um sistema da qualidade.

Para Ruesta (2012), os “sistemas de gestão” definem-se como o conjunto de elementos inter-relacionados ou que interagem numa organização com o fim de estabelecer políticas e objetivos, bem como os processos para os alcançar. Quando falamos de Sistema de gestão para documentos de arquivo (SGPDA), estamos nos referindo ao conjunto de elementos relativos aos documentos.

Todas as instituições, independentemente do tamanho ou da natureza das suas atividades, produzem informações nos seus processos de trabalho. Contudo, um tipo de recurso informativo é ativo na parte do capital intelectual de uma instituição e é verificável que os documentos sejam relativos às atividades.

Por isso, a série de normas 30300 nasce desde o princípio com uma vontade integradora. Estabelecendo uma política e objetivos para a gestão documental, ajuda-se as instituições na implementação de outros sistemas de gestão, nas tarefas de gestão de riscos e no exercício da responsabilidade social.

Enumerar os benefícios da implementação de um SGPDA equivale, em primeiro lugar, a enumerar os benefícios de ter uma boa gestão documental na organização. Tais como o incremento da eficácia da instituição, cumprimento da legislação e dos requisitos dos ambientes regulamentados, a eficácia do processo da tomada de decisão, a eliminação de informação redundante e duplicada, o aumento da informação partilhada por toda a organização, o incremento do rendimento das tecnologias de informação, a garantia de recuperação da informação face a desastres e à continuidade do negócio, a proteção face a possíveis litígios, a defesa dos direitos e interesses de todas as partes implicadas, a conservação da memória corporativa ou coletiva e o apoio à responsabilidade social das instituições. (RUESTA, 2012, p. 16-17).

Para a autora Ruesta, implementar um SGPDA ISO 30301 tem também outros benefícios que se somam aos anteriores como: a garantia de utilizar um modelo internacionalmente aceite para o estabelecimento e implementação de políticas e objetivos, a integração do enfoque na avaliação de riscos, a promoção da melhoria contínua através da medição dos resultados e da implementação de um processo de auditoria, a facilitação do

processo de confirmação do cumprimento dos requisitos através de uma certificação por uma terceira parte, independente e a integração com outros sistemas de gestão. (RUESTA, 2012).

Um SGPDA pretende evitar, sobretudo, todos os riscos de não criar os documentos necessários para cada atividade, bem como os de um inadequado controle dos mesmos. Porém, a metodologia de gestão e melhoria contínua não trata os riscos apenas como ameaças, cada instituição deve identificar quais são os riscos e oportunidades que precisam de tratamento quanto à implementação do SGPDA.

Se forem identificadas ações específicas para tratar estes riscos, devem incluir-se nos controles e processos documentais. No caso de um SGPDA, a própria documentação do sistema converte-se no objeto da política e dos objetivos de gestão documental, e é controlada pelos processos e controles documentais. Em cada uma das secções e capítulos da norma indica-se quando se deve documentar uma determinada ação, mas no capítulo de documentação faz-se um resumo destes requisitos indicando que deve existir um procedimento específico para a aprovação da documentação do próprio SGPDA. (RUESTA, 2012, p.25).

A verificação do cumprimento da conformidade do SGPDA faz-se com base na ISO 30301 e supõe a verificação de todos e cada um dos requisitos da norma mediante um processo de auditoria. As auditorias têm como objetivo, mediante o exame da documentação e a observação dos procedimentos, determinar se os requisitos são cumpridos ou não verificação de requisitos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho procurou demonstrar que na gestão documental, os documentos têm por distinção o seu conteúdo e sua existência, para a garantia de uma boa prática arquivística e para uma perspectiva interdisciplinar. É indispensável que se busque conhecer a gestão documental ligada ao conhecimento das suas normas. Ademais, procurou-se analisar novas perspectivas e caminhos metodológicos que se intercalam com o domínio da gestão documental e da gestão da qualidade.

A gestão da informação arquivística é uma das práticas que permitem à instituição empregar a informação a seu favor, convertendo-a em vantagem, um diferencial competitivo. Para isso ela necessita de novos campos de aplicação e estudo. Por outro lado, a gestão da qualidade abre possibilidades de estudos e práticas ligadas à produção, fluxo e destinação de registros documentais gerados no âmbito de sua implantação e desenvolvimento.

A compreensão é que através das informações registradas em suportes físicos, suas ações são objetivadas, permitindo o controle dos resultados como as atividades relacionadas com a informação e de como ela afeta o desenvolvimento e a qualidade da estratégia da instituição. Visto que a gestão de documentos não se pode articular como um conceito único e de aplicação universal, já que os fatores determinantes se destacam nas tradições arquivísticas.

Para uma boa gestão documental do sistema da qualidade pressupõe o controle do fluxo informacional, que envolve a classificação, indexação e a avaliação. Como as práticas desse sistema tem por objetivo facilitar o intercâmbio de bens através adoção de normas, buscando o controle e a melhoria dos processos devendo avaliar o planejamento, a implementação e a manutenção do sistema de gerenciamento das informações.

O processo de avaliação deve julgar a função pela qual foi criado o documento, identificando os valores (primário e secundário) a ele conferido, segundo seu potencial de uso. A fixação da temporalidade é indispensável para se ter a racionalização do ciclo documental para se reduzir o essencial da massa documental e assim expandir seu espaço físico. E a classificação permite a concepção do conteúdo dos documentos de arquivo dentro dos processos de produção, uso e acesso à informação arquivística. Estabelecendo as classes nas quais são identificadas as funções e atividades nelas exercidas.

Sem uma boa vinculação entre a classificação e a avaliação não se tem um bom controle do fluxo informacional, o acesso e a disponibilidade da informação. Logo as dificuldades que se encontram nos processos de avaliação são consequências da ausência do tratamento arquivístico correto, onde são originadas as massas de documentos nas instituições.

Ainda hoje, persistem procedimentos inadequados para realização das atividades de gestão de documentos e constata-se, em serviços arquivísticos, o conhecimento teórico-metodológico desnivelado das atribuições de um serviço de arquivo, o que vem impedindo a superação de barreiras na implementação de ações de gestão de documentos.

Outro ponto importante é que dispor de um Sistema de Gestão da Qualidade tem por objetivo manter os processos sob controle, conhecendo suas características e limitações e dispondo de informações para a correção de eventuais desvios. A necessidade de adequação às normas da qualidade fez com que instituições de diversos ramos procurassem soluções viáveis para seus problemas informacionais.

Atualmente com a criação das normas ISO 15.489 e 30300, a normalização da gestão documental tem a fundamental importância de se posicionar a informação como meio viável à obtenção de resultados, para que se obtenha uma contínua melhoria de processos nas instituições arquivísticas. Para que os documentos sejam avaliados, confirmados e auditados corretamente, visto que a implementação da qualidade depende do envolvimento dos colaboradores de todos os níveis que compõem a empresa.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, Giovanni Moraes de. **Elementos do Sistema de Gestão de SMSQRS** – Sistema de Gestão Integrada. 2 ed. Editora Gerenciamento Verde. 2010.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9000**: Sistemas de gestão da qualidade - fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro, 2000. 26 p.
- ASSOCIAÇÃO DOS ARQUIVISTAS HOLANDESES. **Manual de arranjo e descrição de arquivos**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1973.
- BERNARDES, Ieda Pimenta. (Coordenação) **Gestão Documental Aplicada**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, p. 54, 2008.
- BERNARDES, Ieda Pimenta. **Como avaliar documentos de arquivo**. São Paulo: Arquivo do Estado, 1998. (Projeto Como Fazer, 1).
- BRITES, Sandra Maria Gonçalves. **Os arquivos e a gestão da qualidade**. 2010. 43 f. Monografia (Graduação em Administração) – Universidade Candido Mendes, Rio de Janeiro, 2010.
- BSI. British Standard Institution. **BS ISO15489**. Information and documentation. Records management. General. Disponível em: <<https://www.bsi.com/products/bsi-standard.html>>. Acesso em: Nov. 2016.
- CARDOSO, Júlio César; LUZ, André Ricardo. Os arquivos e os sistemas de gestão da qualidade. **Arquivo & Administração**, Rio de Janeiro, v.3, n. 1-2, p.51-64, jan./dez. 2004.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à Teoria Geral da Administração**. 7 ed., Elsevier, 2004.
- CROTEAU, T. L. A Gestão de Documentos. **Arquivo & Administração**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 5-12, 1977.
- DICIONÁRIO BRASILEIRO DE TERMINOLOGIA ARQUIVÍSTICA. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005.

INDOLFO, Ana Celeste. Avaliação de documentos de arquivo: atividade estratégica para a gestão de documentos. **Revista do Arquivo Geral da Cidade do Rio de Janeiro**. n.6, p. 13-38, 2012.

INDOLFO, Ana Celeste. **Gestão de documentos**: Uma renovação epistemológica no Universo da Arquivologia. Rio de Janeiro, v.3, n.2, p. 28-60, jul./dez.2007. Disponível em: <www.arquivistica.net>. Acesso em: Set. 2016.

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

LEITÃO, João Filipe Venâncio. **A gestão documental e a gestão da qualidade**. Arquivo Municipal da Lourinhã. 2010.

LONGO, Rose Mary Juliano. **Gestão da Qualidade**: Evolução Histórica, Conceitos Básicos e Aplicação na Educação. Brasília, janeiro de 1996.

NASCIMENTO, Maiara de Arruda; FLORES, Daniel. **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: <www.asocarchi.cl/DOCS/103.PDF>. Acesso em: Mar. 2016.

NASCIMENTO, Maiara de Arruda; FLORES, Daniel. **A gestão da informação arquivística na implementação de sistemas de qualidade**. PontodeAcesso, Salvador, v.2, n.2, p. 80-93, ago. /set. 2008.

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

RHOADS, James B. La función de la gestión de documentos y archivos en los sistemas nacionales de información: un estudio del RAMP. Paris: UNESCO, 1983. 51 p.

RIBEIRO, Fernanda. Da arquivística técnica a arquivística científica: a mudança de paradigma. **Revista da Faculdade de Letras**. Ciência e técnicas do patrimônio. Porto, serie 1, vol. 1, pp. 97-110, 2002.

RUESTA, Carlota Bustelo. **Série ISO 30300**: Sistema de gestão para documentos de arquivo. Tradução do Grupo de Trabalho de Gestão de Documentos de Arquivo. Lisboa, 2012.

SALIM, Jean Jacques. **Gestão do Conhecimento diferencial competitivo na era digital**. São Paulo: FGV, 2000. Disponível em: <<http://www.fgvsp.br/conhecimento/home.htm>>. Acesso em: Jul. 2016.

SANTOS Erika Alves dos; GEORGES Simone; MIRAGLIA Khouri. Arquivos abertos e instrumentos de gestão da qualidade como recursos para a disseminação da informação científica em segurança e saúde no trabalho. **Ci. Inf.** vol.38 no.3 Brasília Sept./Dec. 2009.

SCHELLENBERG, Theodore Roosevelt. **Arquivos modernos: princípios e técnicas**. Rio de Janeiro: FGV, 1974. 345 p.

SILVA, Armando B. Malheiro da. **A gestão da informação arquivística e suas repercussões na produção do conhecimento científico**. 2000.

SILVA, Carlos Guardado da. **O papel da arquivística na gestão da qualidade das organizações**. Maputo. 2008.

SILVA, Luciane Scoto da; FLORES Daniel. **Gestão da qualidade em arquivos: ferramentas, programas e métodos**. III SBA – Simpósio Baiano de Arquivologia. Salvador –Bahia. 2011.

SOUSA, Renato Tarciso Barbosa de. **As bases do processo classificatório na Arquivística: um debate metodológico**. São Paulo: Arq-SP, 2002.

VALLS, Valéria Martin. O gerenciamento dos documentos do sistema da Qualidade. **Ciência da Informação**. Vol 25, número 2, 1995.