



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO A DISTÂNCIA
ESPECIALIZAÇÃO *LATO-SENSU* GESTÃO EM ARQUIVOS**

A POLÍTICA ARQUIVÍSTICA E A GESTÃO DA QUALIDADE

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

Tárcia Cristina Ragagnin Possebon

Sapucaia do Sul, RS, Brasil

2012

A POLÍTICA ARQUIVÍSTICA E A GESTÃO DA QUALIDADE

Tárcia Cristina Ragagnin Possebon

Monografia apresentada ao Curso de Pós-Graduação a Distância
Especialização *Lato-Sensu* Gestão em Arquivos, da Universidade
Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para
obtenção do título de
Especialista Gestão em Arquivos

Orientador: Prof. Maria Alcione Munhoz

Sapucaia do Sul, RS, Brasil

2012

**Universidade Federal de Santa Maria
Centro de Educação
Curso de Pós-Graduação a Distância
Especialização Lato-Sensu Gestão em Arquivos**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada,
aprova a Monografia de Especialização

**A POLÍTICA ARQUIVÍSTICA E A GESTÃO
DA QUALIDADE**

elaborada por
Tárcia Cristina Ragagnin Possebon

como requisito parcial para obtenção do título de
Especialista Gestão em Arquivos

COMISSÃO EXAMINADORA:

Maria Alcione Munhoz, Dr.^a (UFSM)
(Presidente/Orientador)

Rosani Beatriz Pivetta da Silva, Ms. (UFSM)

Denise Molon Castanho, Ms. (UFSM)

Sapucaia do Sul, 08 de Dezembro de 2012.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus, por todas as portas que sempre abriu em minha vida.

Agradeço a todos aqueles que, de uma forma ou outra, colaboraram com a construção e finalização deste trabalho:

À minha família e meu namorado, pelo carinho e dedicação incondicionais.

Aos amigos, pela compreensão e paciência.

Às colegas de trabalho, pelo apoio.

Aos professores do curso de Arquivologia e do Curso de Especialização Gestão em Arquivos, pelo aprendizado proporcionado.

“Final, o que é gestão?”, questiona.
“Gestão é promover resultados, é resolver problemas, promover mudanças, buscar métodos. Você não consegue mudar uma meta, sem fazer gestão”.

(Vicente Falconi – Fórum HSM de Gestão e Liderança 2011)

RESUMO

Monografia de Especialização
Curso de Pós-Graduação a Distância
Especialização *Lato-Sensu* Gestão em Arquivos
Universidade Federal de Santa Maria

A POLÍTICA ARQUIVÍSTICA E A GESTÃO DA QUALIDADE

AUTORA: TÁRCIA CRISTINA RAGAGNIN POSSEBON

ORIENTADOR: MARIA ALCIONE MUNHOZ

Data e Local da Defesa: Sapucaia do Sul/RS, 08 de Dezembro de 2012.

A gestão da qualidade é um processo contínuo adotado pelas organizações na busca pela excelência e engloba todas as ações da organização no intuito de gerenciar seus processos e atividades. A gestão pela qualidade pode ser alcançada por meio da implantação de requisitos definidos pelas Normas ABNT ISO. Ela se apresenta fortemente baseada em documentação e envolve, em sua execução, sistemas de controle de informações e documentos que visam agilizar e otimizar o acesso e o processamento destas informações, bem como o fluxo de trabalho da organização. Com base nesse contexto, este trabalho versa sobre a inserção dos elementos das políticas de gestão das informações arquivísticas no âmbito das atividades relacionadas à gestão da qualidade. Procurou-se investigar os elementos de gestão arquivística no âmbito da gestão da qualidade e sua contextualização, destacando-se os processos de implementação e execução, de modo a evidenciar a estreita relação entre os sistemas de gestão pela qualidade que foram descritos no conjunto das normas ABNT ISO e a gestão das informações arquivísticas. Verificou-se a repercussão das práticas arquivísticas e, por fim, a atuação do arquivista que, com seus conhecimentos e práticas, contribui para a gestão da qualidade. O trabalho foi elaborado a partir de pesquisa documental e bibliográfica e apresenta, como resultado principal, a incontestável contribuição da gestão da informação arquivística e, portanto, do arquivista para o sucesso da gestão da qualidade dentro das organizações.

Palavras-chave: Gestão das Informações Arquivísticas. Gestão da Qualidade. Arquivista.

ABSTRACT

Monografia de Especialização
Curso de Pós-Graduação a Distância
Especialização *Lato-Sensu* Gestão em Arquivos
Universidade Federal de Santa Maria

THE ARCHIVAL POLICY AND QUALITY MANAGEMENT

AUTHOR: TÁRCIA CRISTINA RAGAGNIN POSSEBON

ADVISER: MARIA ALCIONE MUNHOZ

Data e Local da Defesa: Sapucaia do Sul/RS, 08 de Dezembro de 2012.

Quality management is a continuous process adopted by organizations in search for excellence and comprehends all the organization actions so as to manage their processes and activities. Quality management may be achieved by implementing requirements defined by ABNT ISO standards. It is strongly based on documentation and its execution involves information and document control systems aiming to speed up and optimize the access to and processing of that information as well as the organization workflow. Based on that context, the present work deals with the insertion of elements of the policies for archival information management concerning activities related to quality management. We sought to investigate the archival management elements in the scope of quality management and its contextualization, with emphasis on the implementation and execution processes, in order to demonstrate the close relation between the quality management systems described on the ABNT ISO Standards and the archival information management. We verified the repercussion of the archival practices as well as the archivist actuation, which contributes to the quality management due to the professional's practical experience and knowledge. This work was elaborated through documental and literature research and presents, as its main result, the unquestionable contribution of the archival information management and, therefore, of the archivist to the success of quality in the organizations.

Key-words: Archival Information Management, Quality Management, Archivist.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

ISO – International Organization for Standardization

SGI – Sistema de Gestão Integrada

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

OHSAS - Occupational Health and Safety Assessment Services

TQM – Total Quality Management

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	10
1.1 Tema de pesquisa	11
1.2 Objetivos	11
1.2.1 Objetivo Geral	11
1.2.2 Objetivos Específicos	11
1.3 Justificativa.....	12
2 METODOLOGIA.....	12
3 POLÍTICAS DE GESTÃO DAS INFORMAÇÕES ARQUIVÍSTICAS..	14
4 GESTÃO DA QUALIDADE E SISTEMAS DE GESTÃO DA	
QUALIDADE	20
4.1 Normas Técnicas ABNT Gestão da Qualidade e Normas NBR ISO 9000	21
4.1.1 ABNT NBR ISO 9000:2005 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Ferramentas e Vocabulário	23
4.1.2 ABNT NBR ISO 9001:2008 – Sistemas de Gestão da Qualidade	26
4.1.3 ABNT NBR ISO 9004:2010 – Gestão para o sucesso sustentado de uma organização - Uma abordagem da gestão da qualidade	30
4.1.4 ABNT NBR ISO 19011:2012 – Diretrizes para Auditoria de Sistemas de Gestão	31
4.1.5 ABNT NBR ISO/TR 10013:2002 – Diretrizes para a Documentação de Sistema de Gestão da Qualidade	31
4.2 Sistemas de Gestão Integrada – SGI	32
5 GESTÃO DAS INFORMAÇÕES ARQUIVÍSTICAS APLICADA AOS	
SISTEMAS DA QUALIDADE.....	34
5.1 O arquivista e a Gestão da Qualidade	36
6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	38
7 CONCLUSÃO.....	42
REFERÊNCIAS	43

1 INTRODUÇÃO

A temática da gestão pela qualidade é assunto cada vez mais frequente, seja diretamente aplicada às organizações ou enquanto tema de artigos e estudos acadêmicos. Ela é tida como um dos principais diferenciais competitivos para que uma empresa possa se manter no mercado e vem apresentando crescente aplicação no que tange também à prestação de serviços públicos. Observa-se que muitos são os programas, sistemas e ferramentas existentes, com larga utilização em diversos setores, como indústria, governo, serviços, entre outros.

A gestão pela qualidade é entendida como uma estratégia de administração que visa à orientação de todos os processos de uma organização no sentido de construir uma conscientização para a qualidade. Qualidade esta que proporcionará diversos benefícios. Podemos elencar, rapidamente, diversas vantagens da utilização de políticas, sistemas e ferramentas da qualidade, entre eles: a constante melhoria dos processos, a satisfação das expectativas e necessidades dos clientes, o aumento da confiabilidade de produtos e serviços, o melhor desempenho na produção, o aumento dos lucros, etc.

Por sua vez, políticas de gestão das informações arquivísticas, também chamadas de políticas de gestão documental, são conjuntos de ações formuladas e estabelecidas com base no perfil institucional, com intuito de produzir, manter e preservar documentos e informações de caráter arquivístico. São constituídas por processos integrados, procedimentos, operações técnicas e instrumentos que possibilitam o controle e tratamento efetivo das informações e documentos em todo o ciclo de vida, desde sua criação até sua destinação final. A política de gestão documental adotada deve se apresentar de forma articulada às demais políticas existentes na organização de forma a envolver todos os agentes que interagem nos processos.

Cabe ressaltar que, ao longo deste texto, os termos *instituição* e *organização* são usados como sinônimos, com o intuito de abranger todos os tipos de entidades onde os sistemas de gestão pela qualidade são utilizados, sejam elas empresas privadas, públicas ou de economia mista, órgãos estatais e governamentais, etc.

A necessidade de registro e recuperação ágil das informações se faz cada vez mais urgente, mais ainda quando tratamos de sistemas de gestão da qualidade, que, por natureza, são fortemente ligados à questão documental, sendo que a grande maioria dessas informações é de cunho arquivístico, ou seja, requer tratamento adequado de acordo com as teorias arquivísticas para que possam atender às demandas informacionais das instituições.

Muitos autores salientam essa necessidade, merecendo destaque Silva, A. (1999) quando apresenta:

...a concepção integrada do objeto da Arquivologia como um sistema de informações tem se tornado cada vez mais evidente e a importância da gestão documental está se realçando no âmbito da administração, constituindo um fator decisivo para facilitar toda a cadeia de operações de organização, triagem e descrição dos documentos (SILVA, A., 1999, p. 52).

Dessa forma, as informações geradas no contexto organizacional de acordo com os requisitos da gestão pela qualidade, que, pode-se dizer, são geradas em grande volume, independentemente de seu suporte físico, necessitam de tratamento arquivísticos, pois possuem características próprias de arquivo.

Já se sabe que a gestão da qualidade diz respeito à forma como as informações são tratadas, pois, conforme Valls (1995), a informação arquivística constitui insumo vital do sistema de qualidade. A referida autora apresenta o controle de documentos como sendo o alicerce para os sistemas da qualidade, a partir do entendimento que é através desse controle que se garante o cumprimento dos requisitos para o correto andamento dos processos.

Além disso, o controle documental também é tido como uma das bases do sistema da qualidade, pois, com ele, evidencia-se o cumprimento dos requisitos estabelecidos, os colaboradores da empresa tem conhecimento de como desenvolver cada atividade e, além disso, promove-se ambiente propício à melhoria contínua dos processos de trabalho da empresa (Valls, 1995). Assim, o controle de documentos e registros assegura o funcionamento efetivo do sistema de qualidade, devendo ser mantido devidamente organizado e atualizado.

1.1 Tema de pesquisa

Pretendeu-se, com este trabalho, a realização um estudo teórico que respondesse ao seguinte questionamento: Como os elementos das políticas de gestão das informações arquivísticas se inserem no âmbito das atividades relacionadas à gestão da qualidade dentro das instituições?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Investigar os elementos de gestão arquivística no âmbito da gestão da qualidade dentro das instituições.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Contextualizar, a partir do referencial teórico, a gestão da qualidade e a gestão das informações arquivísticas;
- Destacar o processo de implementação e execução das políticas de gestão arquivística dentro dos sistemas de gestão da qualidade;
- Verificar como o arquivista, com seus conhecimentos e práticas contribui para a gestão da qualidade.

1.3 Justificativa

A relevância deste estudo se dá a partir do entendimento de que a gestão das informações arquivísticas e a gestão pela qualidade possuem fundamentos em comum, ambas primam pelos mesmos princípios de gestão e otimização do acesso aos documentos e informações, através, principalmente, de modelos sistêmicos de controle de documentos. Este fato deve ser cada vez mais de conhecimento, tanto das empresas que possuem políticas de qualidade implantadas em seus sistemas de gestão, como dos arquivistas, pois, como infere-se da assertiva acima, a gestão da qualidade necessita de um requisito básico para o sucesso que é a eficiente gestão da documentação do sistema de qualidade que, por sua vez, constitui-se em informação de caráter arquivístico.

Cabe aqui também destacar a carência de pesquisas neste ponto específico do fazer arquivístico, pois muito se fala a respeito dos conceitos da gestão da qualidade aplicados aos serviços e produtos arquivísticos, porém, pouco se fala sobre a contribuição da ciência arquivística e do arquivista no processo da gestão pela qualidade. Este trabalho aborda o tema da qualidade sob um ponto de vista diferenciado daquele abordado na grande maioria dos artigos e bibliografias pesquisados, que, em sua maioria, trazem a temática dos programas e ferramentas da qualidade aplicadas a um contexto específico de serviços ou instituições de arquivo. Aqui, serão apresentadas as contribuições e formas de inserção da gestão das informações arquivísticas no contexto das políticas da qualidade, quando já implantadas efetivamente.

Desta maneira, busca-se ampliar o conhecimento dos envolvidos e incentivar a atuação do arquivista neste campo que, por sinal, é muito promissor tendo em vista seu crescimento.

Assim sendo, este trabalho surgiu como fruto da necessidade de aprofundamento deste tema, e reafirma-se sua importância no sentido de apresentar a interação entre as políticas arquivísticas e a gestão pela qualidade.

2 METODOLOGIA

O presente estudo se classifica como uma pesquisa exploratória desenvolvida a partir de pesquisa e análise documental e bibliográfica.

Segundo Gil (2008a), as pesquisas exploratórias são desenvolvidas com o objetivo de proporcionar visão geral sobre o tema estudado e tem a finalidade de esclarecer conceitos e ideias para que, posteriormente, sejam estudados problemas específicos da questão abordada. Ainda segundo o autor, este tipo de pesquisa é realizado quando o tema escolhido é pouco explorado, tornando-se difícil formular hipóteses precisas e operacionalizáveis sobre ele.

No entendimento do autor, o principal objetivo deste tipo de pesquisa pode ser tanto “o aprimoramento de ideias”, quanto “a descoberta de intuições”, que o torna uma opção bastante flexível, gerando, na maioria dos casos, uma pesquisa bibliográfica ou um estudo de caso (GIL, 2008b, p. 41).

Em relação aos procedimentos técnicos utilizados, podemos classificar esta pesquisa como exploratória *documental*, uma vez que foi desenvolvida a partir de análise documental das normas ISO que embasam o sistema de gestão pela qualidade. A pesquisa qualificada como documental, que é muito próxima à pesquisa bibliográfica, se diferencia desta por utilizar-se de fontes de natureza primárias, ou ainda, segundo Gil (2008b): “a pesquisa documental vale-se de materiais que não recebem ainda um tratamento analítico” (GIL, 2008b, p. 45).

Para o acompanhamento da pesquisa documental, na construção do referencial teórico que embasa este estudo foi realizada pesquisa bibliográfica. Para Gil (2008b), um estudo de caráter exploratório pode ser desenvolvido a partir de pesquisas bibliográficas:

A pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho dessa natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas. Boa parte dos estudos exploratórios pode ser definida como pesquisas bibliográficas. (GIL, 2008b, p. 44).

A pesquisa bibliográfica tem como finalidade colocar o pesquisador em contato com o que já se produziu a respeito de determinado tema de pesquisa.

Para a construção do referencial teórico foram consultados autores da área da Administração, mais especificamente que tratam sobre a temática da qualidade, autores da área da Arquivologia, e demais autores que desenvolveram estudos a respeito da interação entre essas duas áreas de conhecimento. Foi feito também levantamento da produção científica da área em artigos de periódicos e trabalhos acadêmicos.

A partir destes referenciais bibliográficos que tratam dos sistemas de gestão da qualidade, foram pesquisadas e demonstradas as práticas voltadas à gestão das informações arquivísticas aplicadas aos sistemas de gestão da qualidade nas instituições.

É importante salientar que, entre os sistemas de gestão existentes, foram utilizadas principalmente as normas da família ABNT ISO 9000, as quais são referências mundialmente conhecidas e utilizadas. Elas foram criadas com a finalidade de apoiar as organizações na implementação e operação de seus sistemas de gestão da qualidade. Fala-se principalmente na ISO 9001, cuja versão atual foi aprovada ao final do ano de 2008. Foi consultada também a legislação referente aos arquivos, bem como o dicionário da área arquivística.

Para se trabalhar com as questões relacionadas à documentação e às políticas arquivísticas no âmbito da gestão da qualidade, foi feito um recorte nas principais normas do sistema ISO. Com relação à ISO 9000:2005, foi analisado, principalmente o item 2.7 e na ISO 9001:2008, foi dada ênfase ao item 4.2, seções estas que apresentam os valores, itens e requisitos para a documentação dos sistemas de gestão pela qualidade. Foram comparadas as exigências e recomendações das normas aos fundamentos arquivísticos. Através da síntese e interpretação das informações, foi possível explorar ligações e estabelecer relações entre as duas áreas.

Os resultados obtidos com a análise dos documentos propiciaram, aos envolvidos com o tema em questão, amplo entendimento dos objetivos propostos. Pôde-se demonstrar o quanto a gestão documental favorece o bom desempenho dos sistemas de gestão pela qualidade.

3 POLÍTICAS DE GESTÃO DAS INFORMAÇÕES ARQUIVÍSTICAS

A implementação de políticas voltadas ao tratamento das informações arquivísticas, também chamadas de políticas de gestão documental tem sua importância percebida de forma muito clara nos processos organizacionais, principalmente naqueles que dizem respeito diretamente à tomada de decisões, recuperação da informação e resgate da memória institucional.

Administrar ou gerenciar documentos e informações de cunho arquivístico a partir da aplicação de conceitos, teorias e métodos difundidos pela ciência arquivística, garante às empresas, públicas ou privadas, a obtenção de maior controle sobre as informações produzidas e recebidas e a racionalização do espaço de guarda de documentos, evita a proliferação desnecessária, agiliza o processo de recuperação de informações e propicia maior eficiência e rapidez nas suas atividades.

No atual contexto socioeconômico em que vivemos, podemos observar que a informação constitui recurso essencial para qualquer instituição, em face disso, quanto melhor o tratamento disponibilizado à estas informações, mais eficazes se tornarão os processos. Partindo deste pressuposto, a arquivística e a gestão de informações devem ter lugar de importância considerável dentro das organizações, sejam elas públicas ou privadas.

De acordo com a Lei 8.159/91, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, a gestão de documentos é considerada como todo 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” (Lei nº 8.159/91). Um conceito similar de gestão de documentos pode ser encontrado no Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005), no qual a mesma ainda pode também ser referida como administração de documentos.

Seguindo esta mesma linha, Bartalo e Moreno (2008) apresentam a ideia de gestão documental sob o ponto de vista administrativo:

Entende-se que a gestão de documentos ou documental é o trabalho de assegurar que a informação arquivística seja administrada com economia e eficácia; que seja recuperada, de forma ágil e eficaz, subsidiando as ações das organizações com decisões esclarecidas, rápidas, seguras, que permitam reduzir o fator de incertezas (BARTALO; MORENO, 2008, p.73).

A gestão de informações arquivísticas tem por objetivo gerenciar a produção, administração, manutenção e destinação de documentos; garantir a disponibilidade das informações, quando e onde estas forem necessárias ao usuário; avaliar a documentação de acordo com seus valores, estabelecendo a destinação final das mesmas. Neste contexto da gestão de documentos surgem as políticas arquivísticas, ou seja, o conjunto de medidas que visam à otimização dos processos de produção, administração, manutenção, uso e destinação de documentos, bem como contribuir para o acesso e preservação dos documentos que mereçam guarda permanente.

Então temos, em resumo, que a gestão documental é uma ferramenta que visa garantir a recuperação e utilização da informação, a preservação da memória institucional, bem como o controle da massa documental. Tudo isso é possível através de uma metodologia arquivística devidamente integrada aos processos da empresa.

Quanto à metodologia arquivística utilizada pelo profissional para tratamento da informação, Rossato (2001) salienta que:

O armazenamento da informação é de suma importância para a aquisição de conhecimento, mas para que haja o acesso rápido e fidedigno aos dados relevantes é de vital importância um acúmulo ordenado e eficaz do conhecimento. Entende-se, aqui, por armazenamento de informação, toda uma metodologia arquivística específica que parte da produção ou gestão do documento, passando por etapas distintas como a classificação, ordenação, descrição, guarda e conservação, culminando com a utilização de sistemas de acesso rápido, seguro e eficiente à informação (ROSSATO, 2001, p.13).

Os profissionais da informação, em especial os arquivistas, destacam-se, portanto, no desempenho dos processos relacionados aos fluxos informacionais, mais especificamente os que envolvem a informação de caráter arquivístico, no desenvolvimento e implementação de políticas arquivísticas a fim de obter a otimização de tais processos.

De acordo com Silva e Flores (2011), a gestão documental e o comprometimento dos arquivos com a satisfação de seus usuários estão alinhados a uma tendência mundial da gestão da qualidade nas organizações. Sabe-se que

atividades referentes aos sistemas de gestão geram, de forma geral, grande número de informações, seja qual for o seu suporte físico. Informações essas que necessitam de tratamento arquivístico por se tratar de uma produção com características próprias de arquivo, pois de acordo com o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística, arquivo é definido como o “conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independente da natureza dos suportes” (DICIONÁRIO BRASILEIRO DE TERMINOLOGIA ARQUIVÍSTICA, 2005, p. 15).

Dessa forma, entendem-se os documentos de arquivo como os produzidos e/ou acumulados de forma orgânica, no decorrer do desempenho das atividades de uma pessoa ou instituição, documentos que tenham sido criados uns após os outros, em decorrência das necessidades sociais e legais da sociedade e do próprio desenvolvimento da vida pessoal ou institucional.

Fonseca (1999, p. 47) acredita que, por se constituírem em instrumentos e subprodutos das atividades institucionais e pessoais, “os documentos arquivísticos são fontes primordiais de informação e prova para as suposições e conclusões relativas a estas atividades, sua criação, manutenção, eliminação ou modificação”.

É o vínculo com todos os documentos do mesmo arquivo que evidencia o significado pleno de cada documento. Daí vem a importância do conhecimento do contexto de produção do documento, no decorrer de que procedimento administrativo e com que validade/vigência jurídico-administrativa (BELLOTTO, 2002).

De acordo com Oliveira (1994), um sistema de informações tem como objetivo a coleta, a análise, a guarda e a recuperação de informações tornando possível e agilizando o processo decisório. Sob este ponto de vista, o autor defende que a evolução de organizações acontece à medida que estas adquirem habilidades de processar estas informações.

A gestão da informação de caráter arquivístico é um aspecto primordial a ser considerado quando se busca trabalhar qualidade, pois a informação é um recurso de uso contínuo e permanente, sendo necessária para o desenvolvimento das atividades de uma maneira eficaz. A documentação, dentro das organizações, é recurso imprescindível para a retenção do *know-how*, para que o “saber fazer” não se concentre apenas nos colaboradores como um ativo intangível, mas sim de forma a permitir a continuidade das atividades desta organização.

Neste sentido, afirma-se que um sistema de informações, quando adequadamente articulado, fornece informações de forma rápida e precisa, contribuindo nos processos de tomada de decisões e com a racionalização da documentação, o que, conseqüentemente, ocasiona economia tanto de tempo quanto de recursos financeiros, melhorias na estrutura organizacional pelo fato de otimizar o fluxo informacional, entre outros aspectos já citados.

Podemos observar que, cada vez mais, as instituições, de forma geral, vêm buscando adequação ao mercado, e, na grande maioria dos casos, esta adequação passa por uma revisão de conceitos estruturais, como seus processos de gestão. Nesta busca por diferencial competitivo, a busca da gestão pela qualidade é quase unanimidade nas instituições que buscam remodelagem dos sistemas de gestão. A procura por certificações também é crescente.

Ressalta-se que a gestão pela qualidade prevê sustentáculos de conhecimento necessário para sua eficácia e bons resultados no mercado, e esse conhecimento só é adquirido por meio de informações, sendo esta, assim, um insumo principal de empresas (MOURA, 1996), manifestando relação direta de dependência. Aqui, chama-se atenção para o fato de que, em que pese a gestão da informação arquivística no contexto da qualidade demonstrar uma estreita ligação para com esta, ainda são poucas publicações que abordam esta relação.

Diante disso, evidencia-se que a aplicação dos conhecimentos arquivísticos é de extrema importância para a implementação e funcionamento de sistema de gestão da qualidade eficaz. Segundo Nascimento (2007),

em um sistema de 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, 2007, p.63).

Cabe ressaltar também que a gestão pela qualidade trouxe à tona o papel e a importância do conhecimento no interior das organizações. Como consequência desta evolução, os fluxos informacionais passaram a ser estudados, tendo em vista que as informações são a base para a gestão do conhecimento. A gestão do conhecimento, por sua vez, é uma disciplina, uma prática corporativa que trata o

conhecimento como um ativo, gerenciando-o de forma a buscar sua disseminação e preservação dentro dos ambientes institucionais.

Conforme dito anteriormente, há relação direta entre a gestão da qualidade e informação arquivística: basicamente, uma empresa é um sistema de informação que deve construir o conhecimento necessário para ser bem sucedida. E a gestão da qualidade representa o meio para as empresas introduzirem o conhecimento. A informação arquivística constitui o insumo vital do sistema de qualidade (VALLS, 1995).

Além disso, existem aspectos comuns à gestão da qualidade e gestão da informação arquivística: o caráter sistêmico, integrado, flexível e contínuo. Ambas são consideradas recursos estratégicos para as organizações.

4 GESTÃO DA QUALIDADE E SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE

A gestão da qualidade é definida pela ISO 9000 (2005, p.10) como sendo “atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização, no que diz respeito à qualidade”. Isto quer dizer organizar uma determinada instituição de modo a fazer com que ela sempre ofereça produtos com qualidade, atendendo aos requisitos de seus clientes.

Ainda de acordo com a ISO 9000 (2005), sistema de gestão é o conjunto de elementos inter-relacionados ou interativos de forma a estabelecer políticas e objetivos, e sistema de gestão da qualidade é o sistema de gestão visando atingir estes objetivos, para dirigir e controlar uma organização, no que diz respeito à qualidade.

A implementação de políticas e sistemas de gestão pela qualidade nas organizações pressupõem mudanças na cultura organizacional, dentre as quais podemos incluir mudanças em relação ao tratamento das informações documentadas, tendo em vista que estas políticas trazem em si uma maior preocupação com a sistematização e favorecem a aplicação das políticas de gestão documental e informações arquivísticas e seus instrumentos.

Segundo Moura (1996):

A gestão da qualidade prevê o aporte do conhecimento necessário para a empresa poder ofertar produtos de acordo com os requisitos do mercado. Esse conhecimento é adquirido por meio da informação que, como insumo principal da empresa, é utilizada para capacitar as pessoas e estabelecer um sistema organizacional que as orienta e instrua sobre como executar suas atividades (MOURA, 1996, p.02).

Este pensamento do autor reflete uma relação de dependência entre qualidade e informação.

Baseado em um controle dos processos, como já afirmavam Cardoso e Luz (2004), não é possível haver sistema de gestão da qualidade sem controle de informações.

Isto se torna evidente na medida em que os sistemas de gestão da qualidade estão intrinsecamente ligados ao controle das atividades e esse controle se dá através de documentação, tanto prévia, que define como o processo deve ocorrer, quanto pela documentação produzida por esse mesmo processo e que deve ser registrada. É importante salientar que todo esse acervo documental produzido cotidianamente ao longo da trajetória da empresa deve estar devidamente organizado e acessível, o que leva à necessidade de, junto à busca pela qualidade, implementar-se um sistema de gestão arquivística consistente.

4.1 Normas Técnicas ABNT Gestão da Qualidade e Normas NBR ISO 9000

ISO é uma denominação derivada da palavra grega *Isos*, que significa igual e, por apresentar o sentido de igualdade e normalização, foi a denominação escolhida para designar a *Internacional Organization for Standardization*, organização internacional não-governamental responsável por elaborar normas internacionais. Foi fundada em Genebra, na Suíça no ano de 1947.

As normas ISO da família 9000 surgiram em 1987 e são uma ampla série que apresentam diretrizes e requisitos técnicos mínimos que fornecem aos seus utilizadores um conjunto de metodologias e ferramentas para melhor gerir suas organizações. Empresas e organizações em geral utilizam-se das normas ISO como um diferencial de competitividade. Sabe-se que hoje este é o sistema de gestão pela qualidade mais implantado e utilizado em todo o mundo.

Vejamos algumas vantagens e benefícios de uma ISO:

- a) possui aplicabilidade a todos os setores de produtos e serviços;
- b) é de simples utilização, clareza na linguagem e fácil compreensão;
- c) permite a relação do sistema de gestão da qualidade aos processos organizacionais;
- d) possibilita maior orientação no sentido da melhoria contínua do desempenho e satisfação do cliente;
- e) possui compatibilidade com outros sistemas de gestão.

Sabe-se que a implantação de uma ISO, bem como de quaisquer sistemas voltados à gestão pela qualidade deve ser parte integrante de um plano estratégico da organização.

Podemos dizer que existem quatro itens fundamentais que diferenciam um sistema de qualidade baseado nas normas ISO 9000 de outros sistemas de gestão: os padrões por si próprios; a interface entre o pessoal e métodos bem documentados para garantir a qualidade; a missão ou propósito central; e métodos e sistemas bem definidos.

Para Moura (1995):

O sistema da qualidade, conforme apresentado nas normas NBR ISO série 9000, estabelece que, ao longo da cadeia de produção de uma empresa, devam ser definidos procedimentos e responsabilidades para aqueles processos e atividades que afetam a qualidade do produto, bem como que sejam mantidos registros que evidenciem que o processo foi executado conforme estabelecido na documentação. A empresa deve, portanto, estabelecer uma devida organização da documentação que contenha os procedimentos, os planos e programas, assim como registros a respeito do ocorrido ao longo da produção (MOURA, 1995, p. 07).

Conforme Vasques (2007), as normas da família ISO não determinam a forma como se deve conduzir ou organizar uma empresa, mas fornecem diretrizes para a implantação do Sistema da Qualidade, de acordo com as características e cultura da própria empresa. Seguindo essas diretrizes, a empresa garante que segue os passos definidos por ela própria, de forma a assegurar o funcionamento de seu Sistema da Qualidade e os benefícios que se seguem a partir do cumprimento das normas ISO.

Em função da complexidade dos sistemas de gestão e do grande número de normas da família ISO, serão aqui apresentadas brevemente a ISO 9000:2005 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Ferramentas e Vocabulário, a ISO 9001:2008 – Sistemas de Gestão da Qualidade, a ISO 9004:2010 – Gestão para o sucesso sustentado de uma organização - Uma abordagem da gestão da qualidade, a ISO 19011:2011 – Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão e a ISO/TR 10013:2002 – Diretrizes para a Documentação de Sistema de Gestão da Qualidade.

As referidas normas foram selecionadas por terem relação direta com o tema explorado, uma vez que são as normas que compõem a Coletânea de Normas Técnicas - Gestão da Qualidade 2012, da ABNT.

4.1.1 ABNT NBR ISO 9000:2005 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Ferramentas e Vocabulário

A ISO 9000 é a norma na qual são descritos os fundamentos de sistemas de gestão da qualidade e estabelecida terminologia para esses sistemas. Ela também define uma abordagem fundamentada em modelo de processos, baseado em oito princípios de gestão da qualidade para o alcance da excelência e satisfação dos clientes. São eles:

- a) foco no cliente – evidencia a importância de se antecipar às necessidades do cliente, uma vez que ele é a razão de existir das organizações;
- b) liderança – lideranças sólidas devem ser capazes de acompanhar o mercado no qual atuam. Estes devem, com as diretrizes e insumos fornecidos pela organização, ser capazes de executar os processos nos quais estão envolvidos; no propósito de atingir os objetivos da organização;
- c) envolvimento de pessoas – O Sistema de Gestão da Qualidade, reconhece sua equipe de colaboradores como seu recurso de maior valia e seu envolvimento direto no SGQ é de total importância. Seu sucesso depende de que os colaboradores tenham noção da importância e do objetivo de sua atuação, assim como dos objetivos estratégicos da organização;
- d) abordagem de processos – Esse princípio aborda os conceitos de entradas (*inputs*) e saídas (*outputs*) de um processo e o fornecimento dos recursos necessários para que haja um bom desempenho. Esta abordagem possibilita o acompanhamento do fluxo de trabalho como um todo e amplia o entendimento dos envolvidos sobre suas contribuições e como suas intervenções impactam o processo;
- e) abordagem sistêmica para a gestão - Interpretação a partir da qual os processos são vistos como um sistema, no qual as partes interagem entre si. A partir deste enfoque os processos devem ser alinhados e mensurados. “Identificar, entender e gerenciar processos inter-relacionados como um sistema contribui para a eficácia e eficiência da

organização no sentido desta atingir os seus objetivos” (ABNT NBR ISO 9000, 2005, p. 6);

- f) melhoria contínua – De acordo com a norma, a melhoria contínua do desempenho global da organização é o objetivo permanente de um sistema de gestão. A ABNT NBR 9000 aponta a melhoria contínua como sendo uma atividade recorrente, a qual possui como objetivo aumentar a capacidade de atender requisitos;
- g) abordagem factual para tomada de decisão – Esse princípio afirma que as informações obtidas a partir de indicadores, auditorias internas e análises críticas devam subsidiar decisões eficazes no sentido de melhorar o desempenho e a qualidade dos produtos e/ou serviços que oferece, permitindo à liderança reconhecer oportunidades e desafios do negócio;
- h) benefícios mútuos nas relações com os fornecedores – Por meio desse enfoque, colaboradores e fornecedores são encarados como parceiros, numa relação de interdependência. Desta forma é possível obter o compromisso da equipe com prazos, preços e qualidade. Nessa visão todos saem beneficiados.

A ISO 9000 apresenta-se dividida em duas partes: Fundamentos e Vocabulário. Dessa forma, ela serve como base de orientação a toda a série de normas.

Ela apresenta, em seu texto, o item 2.7, que trata especificamente sobre documentação, abrangendo dois aspectos: O item 2.7.1, Valor da documentação e o item 2.7.2, Tipos de documentos usados em sistemas de gestão da qualidade.

O item 2.7.1, *Valor da documentação*, apresenta as contribuições do uso da documentação, de forma a permitir a comunicação dos propósitos e consistência das ações do sistema de gestão através dos seguintes tópicos:

- a) Atingir a conformidade com os requisitos do cliente e a melhoria da qualidade,
- b) prover treinamento apropriado,
- c) assegurar a rastreabilidade e a repetibilidade,
- d) prover evidência objetiva, e
- e) avaliar a eficácia e a contínua adequação do sistema de gestão da qualidade.

Convém que a geração da documentação não seja um fim em si mesma, mas uma atividade que agregue valor (ABNT NBR ISO 9000, 2005, p. 4).

Já o item 2.7.2, *Tipos de documentos* usados em sistemas de gestão da qualidade, subdivide os documentos em seis (6) grupos:

- a) documentos que fornecem informações consistentes, tanto internamente como externamente, sobre o sistema de gestão da qualidade da organização; tais documentos são referidos como manuais da qualidade;
- b) documentos que descrevem como o sistema de gestão da qualidade é aplicado em um projeto, contrato ou produto específico; tais documentos são referidos como planos da qualidade;
- c) documentos que estabelecem requisitos; tais documentos são referidos como especificações;
- d) documentos que estabelecem recomendações ou sugestões; tais documentos são referidos como diretrizes;
- e) documentos que fornecem informações sobre como realizar atividades e processos de forma consistente; tais documentos podem incluir procedimentos documentados, instruções de trabalho e desenhos;
- f) documentos que fornecem evidência objetiva de atividades realizadas ou de resultados alcançados; tais documentos são referidos como registros (ABNT NBR ISO 9000, 2005, p.4-5).

Portanto, estes são os tipos conforme os quais serão classificadas todas as informações produzidas pela organização no âmbito do sistema de gestão da qualidade, porém, haja vista as peculiaridades de cada empresa, o item prossegue dizendo:

Cada organização determina a extensão da documentação necessária e os meios a serem utilizados. Isto depende de diversos fatores, tais como: o tipo e 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 NBR ISO 9000, 2005, p.5).

Desta forma, cada empresa deve determinar quais documentos são necessários ao atendimento dos requisitos da norma, de acordo com a sua realidade e seus processos.

No capítulo seguinte, que aborda a ISO 9001, veremos que, de acordo com as exigências das normas da série ISO 9000, o início da implantação dos sistemas de gestão pela qualidade nas organizações se dá através da etapa de documentação, a qual é iniciada preferencialmente pelos procedimentos, a partir dos quais é planejado e definido como cada atividade da organização é executada.

4.1.2 ABNT NBR ISO 9001:2008 – Sistemas de Gestão da Qualidade

A ISO 9001 é a referência normativa baseada na qual são feitas as certificações de sistemas da qualidade das organizações. As certificações são concedidas por entidades de terceira parte devidamente credenciadas.

Tamanha é a importância dada ao controle de documentos pelos sistemas de gestão da qualidade, que a própria ISO 9001 apresenta em seu texto um item inteiro com os requisitos da documentação. O item 4.2 da ISO 9001 traz os *Requisitos de Documentação*, com base no qual a empresa deve incluir, como documentação do sistema de gestão da qualidade, os seguintes itens:

- a) política e objetivos da qualidade;
- b) manual da qualidade;
- c) procedimentos requeridos, e;
- d) documentos para assegurar planejamento, a operação e o controle eficazes dos processos da organização.

Fortemente baseada na documentação, a ISO 9001 recomenda o uso de quatro níveis de documentos: manual da qualidade, procedimentos, instruções de trabalho e os registros da qualidade.

O *Manual da Qualidade* é o documento tido a nível estratégico. Nele são estabelecidos a política e os objetivos do sistema, ou seja, o escopo do sistema de gestão da qualidade, incluindo detalhes, justificativas e diretrizes básicas para o planejamento e administração das atividades realizadas pela organização. Deve incluir ou fazer referência aos procedimentos documentados estabelecidos e contemplar uma descrição da interação entre os processos do sistema (ISO 9001:2008, 2008). De uma forma prática podemos dizer que o manual é um guia, podendo ser utilizado inclusive para treinamento e referências para os funcionários. Este documento serve também como padrão no momento da realização de auditorias, pelo qual os auditores balizarão o atendimento, cumprimento e

funcionamento correto do sistema da qualidade. Será sempre utilizado como referência para a implementação e manutenção do SGQ.

Os *Procedimentos* apresentam de uma forma descritiva a forma de execução de uma atividade ou processo, servem para orientar as pessoas. Dizem o quê, quem, quando, porque e onde deve ser executada uma determinada tarefa.

As *Instruções de trabalho*, segundo Moura (2003, p. 101) “detalham as atividades dos processos, apresentando orientações de como executar as atividades”, apresentam a forma como deve ser executada uma determinada tarefa.

Os *Registros de qualidade* são apresentados pela norma como sendo “documento que apresenta resultados obtidos ou fornece evidências de atividades realizadas.” (ABNT NBR ISO 9000, 2005, p. 17). São evidências objetivas que comprovam o atendimento, adequação e implementação dos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade. Servem também para demonstrar a eficiência operacional do SGQ.

Esta divisão da documentação em quatro níveis “constitui o que se chama de hierarquia da documentação da qualidade” (MOURA, 2003, p.101).

A finalidade principal dos requisitos da documentação desta norma é que ela seja estabelecida e gerenciada de forma que seus documentos permaneçam prontamente acessíveis aos seus usuários e de forma atualizada, isto quer dizer, que sejam encontradas sempre em suas revisões válidas. Isto é imprescindível, uma vez que a norma orienta que a organização busque a melhoria por meio da documentação de seus processos.

A ISO 9000 traz uma conceituação própria para o entendimento dos termos documento e registro. Como vimos acima, registro é o documento que fornece evidências e documento é a “informação (dados significativos) e o meio no qual ela está contida” (ABNT NBR ISO 9000, 2005, p. 16).

Os subitens 4.2.3 - Controle de documentos, e 4.2.4 - Controle de registros, da norma estabelecem que os documentos requeridos pelo Sistema de Gestão da Qualidade devem ser controlados, e este controle se dará através de um procedimento documentado. Este procedimento apresentará a definição de como se dará este controle. O procedimento adotado deve contemplar:

- a) aprovar documentos quanto à sua adequação, antes da sua emissão,
- b) analisar criticamente e atualizar, quando necessário, e reaprovar documentos,
- c) assegurar que as alterações e a situação da revisão atual dos documentos sejam identificadas,
- d) assegurar que as versões pertinentes de documentos aplicáveis estejam disponíveis nos locais de uso,
- e) assegurar que os documentos permaneçam legíveis e prontamente identificáveis,
- f) assegurar que documentos de origem externa determinados pela organização como necessários para o planejamento e operação do sistema de gestão da qualidade sejam identificados e que sua distribuição seja controlada, e
- g) evitar o uso não pretendido de documentos obsoletos e aplicar identificação adequada nos casos em que eles forem retidos por qualquer propósito (ABNT NBR ISO 9001, 2008, p. 3).

No procedimento de controle exigido para os registros deverão ser definidos os responsáveis pelos controles necessários, desde sua emissão e aprovação até sua revisão, bem como a responsabilidade pelo seu gerenciamento. Deverá também abranger a identificação, o armazenamento, a proteção, a recuperação, a retenção e a disposição dos registros, de forma a garantir que estes permaneçam legíveis, prontamente identificáveis e recuperáveis.

Para que o gerenciamento da documentação se dê de forma adequada, se faz necessário o controle das revisões, o que geralmente é feito através do instrumento comumente chamado de “lista-mestra”, porém, pode-se elaborar outra forma de controle. Além do controle das revisões, é necessária a identificação das alterações efetuadas nos documentos, a qual também pode ser feita de diversas maneiras, seja pela descrição destas alterações na capa do documento, colocação de barras laterais ao lado do texto modificado, menção das alterações em rodapés, entre outras.

Devemos salientar que deve ser sistematizada uma forma de remoção de documentos obsoletos, que se encontrem em versões desatualizadas. Caso seja necessária sua guarda para fins de consulta e preservação do histórico, estes devem ter sua guarda apropriadamente estabelecida e ser claramente identificados como obsoletos.

É importante observarmos que também se faz necessária a frequente revisão também dos instrumentos que servem à gestão da informação, utilizados para atendimento destes requisitos da ISO e sistemas de qualidade.

Independente do modelo de sistema de qualidade adotado pelas organizações, o controle de documentos deve abranger todos os documentos importantes do Sistema de Gestão da Qualidade.

Quanto à forma, suporte e armazenamento, a documentação da qualidade pode ser produzida sobre qualquer mídia, sendo a forma escrita e o suporte papel o mais usual, pelo fato de ser facilmente recuperável e por ser mais econômica, porém encontram-se no mercado as mais diversas ferramentas e sistemas que fazem o gerenciamento e controle eletrônico dos documentos dos sistemas da qualidade. Estes sistemas permitem o armazenamento dos documentos em meios digitais, seu acesso para visualização e demais intervenções, isto em conjunto com sistemas de *WorkFlow*, o que já é amplamente utilizado para a automação de processos de fluxos documentais. Os sistemas de *WorkFlow* permitem que além da visualização e controle também se execute revisões e o controle de distribuição em seu ambiente, ou seja, possibilitam a total automação dos fluxos de trabalho, num sistema onde as pessoas trabalhem de forma cooperativa.

Percebe-se aqui uma clara oportunidade de inserção do arquivista neste meio ainda pouco explorado, uma vez que o arquivista é habilitado a contribuir na modelagem e criação de sistemas de gerenciamento de informações.

Valls (1995) descreve o ciclo de vida dos documentos da qualidade, o qual se inicia na produção a partir da análise crítica de determinado processo, seguindo com a redação de um rascunho de documento pelo executor da atividade com o consenso das áreas envolvidas, sua emissão em versão preliminar, sua aprovação e inclusão no sistema, sua distribuição em vias controladas, o treinamento dos funcionários envolvidos na execução, a implantação do processo de trabalho, a realização de auditorias da qualidade e, posteriormente, a revisão dos processos de trabalho e seus documentos. “Este ciclo representa as fases que um documento da qualidade atravessa de sua emissão até sua revisão e/ou cancelamento” (VALLS, 1995, p.3). É necessário que este ciclo de vida dos documentos seja seguido, pois ao se tratar de um conjunto de processos de trabalho documentados e integrados, cada documento emitido deve representar o processo de trabalho em questão.

É importante observar aqui que não se deve confundir o que se chama de *ciclo de vida dos documentos da qualidade*, citado por Valls (1995) no parágrafo acima, com o conhecido ciclo de vida dos documentos baseado na Teoria das três

Idades, do qual fazem parte as fases corrente, intermediária e permanente dos documentos, teoria esta norteadora da gestão documental.

Além do procedimento para controle dos documentos requeridos pela norma ISO 9001:2008, a empresa deverá manter, tantos quantos forem necessários, procedimentos documentados para seus processos executivos, pois como dito anteriormente, a abordagem por processos é um dos principais aspectos da norma. Para a elaboração destes procedimentos executivos é recomendável que a organização possua um procedimento que padrão que oriente a elaboração dos demais procedimentos.

4.1.3 ABNT NBR ISO 9004:2010 – Gestão para o sucesso sustentado de uma organização - Uma abordagem da gestão da qualidade

Este documento normativo foi elaborado objetivando fornecer orientação às organizações para o alcance do sucesso sustentado através de uma abordagem da gestão da qualidade, ele versa principalmente sobre a melhoria contínua dos desempenhos.

Para fins desta norma, o sucesso sustentado é o produto da capacidade da organização em alcançar seus objetivos em longo prazo a partir de uma análise equilibrada das necessidades e expectativas das partes interessadas. Uma organização atinge o sucesso sustentado através de uma gestão eficaz, consciência de seu ambiente organizacional e ambiente externo, aprendizado, inovação e melhorias.

Desenvolvida para atuar em conjunto com a norma ISO 9001, a norma ISO 9004:2010 também pode ser utilizada de forma independente. Em linhas gerais, ela fornece diretrizes para o aprimoramento do SGQ, e aborda temas como recursos financeiros, inovação e aprendizagem, além de proporcionar diretrizes para que cada organização desenvolva sua própria metodologia de autoavaliação para medir o grau de maturidade do seu sistema de gestão.

4.1.4 ABNT NBR ISO 19011:2012 – Diretrizes para Auditoria de Sistemas de Gestão

Esta norma apresenta orientações sobre a realização de auditorias de primeira e segunda parte em sistemas de gestão. Salienta-se que ela é aplicável aos diversos sistemas de gestão: Qualidade (ISO 9001), Ambiente (ISO 14001), Segurança e Saúde do Trabalho (OHSAS 18001), Segurança Alimentar (ISO 22000), Segurança da Informação (ISO 27001), Responsabilidade Social (SA8000), Energia (ISO 50001) e Eventos sustentáveis (ISO 20121). Deste modo visa a facilitar o processo naquelas organizações que optam por implementar um sistema de gestão integrado.

Em seu texto, a norma apresenta os princípios, a gestão de um programa de auditoria e a realização de auditorias de sistema de gestão. Traz também o quesito de avaliação da competência das pessoas envolvidas no processo de auditoria, a pessoa que gerencia o programa, os auditores e a equipe de auditoria.

A norma ISO 19011:2012 se baseia em seis princípios de auditoria:

- a) integridade;
- b) apresentação imparcial;
- c) devido cuidado profissional;
- d) confidencialidade;
- e) independência;
- f) abordagem baseada em evidências.

4.1.5 ABNT NBR ISO/TR 10013:2002 – Diretrizes para a Documentação de Sistema de Gestão da Qualidade

A norma ISO/TR 10013:2002 apresenta como se dá a elaboração e criação da documentação de sistema de gestão da qualidade. Esta é a norma que traz detalhadamente os pontos das ISO 9000 referentes ao controle dos documentos, abordando temas como documentação do sistema de gestão da qualidade,

Processo de preparação da documentação do sistema de gestão da qualidade, Processo de aprovação, emissão e controle de documentos do sistema de gestão da qualidade e Hierarquia típica da documentação do sistema de gestão da qualidade e conteúdo dos documentos.

Ela define formas pelas quais a documentação produzida é desenvolvida e mantida, visando assegurar a efetividade do sistema de gestão da qualidade, levando em conta as peculiaridades da organização. A aplicação dessas orientações proporciona o estabelecimento de um sistema documentado de acordo com o que é pedido pelas normas de gestão da qualidade aplicáveis.

4.2 Sistemas de Gestão Integrada – SGI

Também conhecidos como SGI, os Sistemas de Gestão Integrada são cada vez mais frequentes nas organizações. Como o próprio nome já diz, seu objetivo central é realizar a integração de diversos aspectos: Qualidade, Meio-ambiente, Saúde, Segurança do Trabalho, Responsabilidade Social, entre outros, promovendo um modelo de gestão mais eficaz e oportunizando redução de custos em relação à adoção destes sistemas em separado e ações que, isoladas, se superpõem e geram gastos desnecessários. Abordaremos rapidamente os três de mais comum utilização que são Qualidade, Meio-ambiente e Saúde e Segurança do Trabalho.

Um sistema de gestão integrada, em seu formato mais comum, aborda de forma conjunta as normas da Qualidade (ISO 9000), Segurança e Saúde (OSHAS 18001) e Meio Ambiente (ISO 14000), abrangendo ainda as questões relativas à Responsabilidade Social.

A OHSAS 18001, cuja sigla inglesa significa *Occupational Health and Safety Assessment Series*, ou Especificação para Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho, é uma especificação internacional que visa proporcionar às organizações os elementos de um Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho (SST). Trata-se de um sistema que pode ser aplicado em parceria com os demais sistemas de gestão (ISO 9001, para Sistemas de Gestão da Qualidade e com a ISO 14001, para Sistemas de Gestão Ambiental), permitindo assim alcançar resultados para questões de segurança e saúde ocupacional. Em outras palavras, a

OHSAS 18001 é uma ferramenta que permite uma empresa atingir e sistematicamente controlar e melhorar o nível do desempenho da Saúde e Segurança do Trabalho por ela mesma estabelecido. A implantação da OHSAS 18001 demonstra uma preocupação por parte das organizações com as questões relacionadas à segurança e saúde de seus colaboradores. Ela define os requisitos de um Sistema de Gestão da SST, tendo sido redigida de forma a aplicar-se a todos os tipos e portes de empresas, e para adequar-se às mais diversas condições. A OHSAS 18001 contém os requisitos que podem ser objetivamente auditados para fins de certificação. Esta norma traz consigo uma série de exigências relacionadas à questão da documentação, como por exemplo, a obrigatoriedade da documentação relacionada à procedimentos, instruções de trabalho, especificações técnicas, manuais, entre outros, documentos estes constituintes da estrutura típica de qualquer sistema de qualidade.

A ISO 14000 é uma série de normas que foram desenvolvidas com o intuito de estabelecer diretrizes para a gestão ambiental no âmbito empresarial. Ela traz em seu cerne a padronização de processos e tem como foco a proteção ao meio ambiente e a prevenção da poluição, de maneira alinhada com as necessidades sócio-econômicas atuais. Assim como as demais normas, ela foi concebida de maneira a ser aplicada em parceria com os demais sistemas de gestão e pode ser aplicada à todos os tipos de instituições, adequando-se à condições diversas.

5 GESTÃO DAS INFORMAÇÕES ARQUIVÍSTICAS APLICADA AOS SISTEMAS DA QUALIDADE

É importante observar que as práticas da gestão arquivística vem ao encontro das premissas dos sistemas de gestão pela qualidade. Os SGQs tem, como requisito primário, um modelo sistêmico de organização de documentos, cujo tratamento se dá, assim como pelos princípios da gestão de documentos, desde o momento da criação do documento, passando posteriormente por uma metodologia de controle que garanta que os documentos e registros em questão se mantenham organizados, facilmente identificáveis, recuperáveis e rastreáveis. Isso remete à prática americana do *records management*, pela qual, segundo Jardim (1987), a informação deve estar disponível no lugar certo, na hora certa, para as pessoas certas e com o menor custo possível.

Segundo Vieira (2006), a arquivística, ao lançar mão de seus conceitos próprios, indica “caminhos para a execução eficaz de trabalhos de gestão das informações e dos arquivos em um sistema de gestão da qualidade”, ressaltando a importância das funções arquivísticas e seus instrumentos, elaborados e executados de acordo também com o que é preconizado pela norma. (VIEIRA, 2006, p. 175).

Silva, C. (2010) defende a gestão documental como parte essencial dos sistemas de gestão pela qualidade. De acordo com o autor, gestão documental implica em normalizar e simplificar procedimentos, aplicar princípios e técnicas no objetivo de uma reengenharia, onde os procedimentos necessários às organizações são redefinidos e racionalizados. Implica que cada procedimento normalizado esteja fixado em um documento também normalizado. Pode-se perceber, de acordo com a sistematização do pensamento deste autor, o quanto as duas gestões são complementares e se enlaçam em sua finalidade.

Cardoso e Luz (2004) também reforçam a teoria da importância da documentação dos sistemas da qualidade:

Em um sistema de gestão da qualidade é de crucial importância que todos os procedimentos, normas, especificações sejam documentados (documentos da qualidade) e que todos os resultados de processos de trabalho sejam registrados em documentos (registros). Portanto – enfatizamos - trabalhar com gestão da qualidade é também trabalhar com gestão de informações e, inclusive, com arquivos (CARDOSO E LUZ, 2004, p. 54).

Os mesmos autores apresentam a constatação de que “a documentação, sob diversas formas, fundamenta o funcionamento adequado de um sistema da qualidade” (CARDOSO E LUZ, 2004, p. 54).

Os sistemas de gestão pela qualidade, e mais especificamente a ISO 9000 prevêm formalmente a elaboração de procedimentos relativos à emissão, aprovação, revisão e distribuição de documentos. Prevêm também o controle de documentos como normas externas utilizadas na empresa e o estabelecimento da temporalidade para os registros da qualidade. Esse modelo, de fato, assegura o controle da documentação. Assim, percebe-se claramente a convergência destes sistemas com as medidas estabelecidas pelas políticas de gestão de documentos arquivísticos, no que diz respeito às atividades inerentes ao tratamento dos documentos em seu ciclo de vida, como a classificação, arranjo e avaliação.

É com relação aos registros que se nota com mais clareza a necessidade de adequada gestão das informações no contexto da qualidade. Sendo eles os documentos que evidenciam resultados obtidos e atividades realizadas, necessitam de tratamento arquivísticos adequado. De acordo com Cardoso e Luz (2005), os registros são entendidos como os documentos “que dizem respeito, diretamente, ao trabalho dos arquivistas. O fato dos registros fornecerem evidência objetiva de atividades realizadas faz lembrar da noção de organicidade que nos é tão familiar” (CARDOSO e LUZ, 2005, p. 55). Os mesmos autores ressaltam a importância vital dos trabalhos de gestão das informações e dos arquivos em um sistema da qualidade.

Segundo Valls (1998), ambas as gestões são indissociáveis, pois

... o Sistema da Qualidade não pode prescindir de um Sistema de Informações capaz de organizar a documentação dos processos, capacitar os funcionários nos processos documentados, fornecer informações para a alta administração gerenciar a empresa, fornecer indicadores de desempenho, retroalimentar o Sistema da Qualidade com as informações originadas de Auditorias da Qualidade ou outras formas de análise, evidenciar o cumprimento dos procedimentos, etc. (VALLS, 1998, p.67).

Em recente estudo sobre a contribuição do arquivista nos sistemas de SGQ, Queiroz (2011), declara:

Para um sistema de gestão da qualidade funcionar, sua documentação precisa estar acessível e legível, e os arquivistas se inserem nesse contexto, como um apoio à organização e ao próprio SGQ. E para que esse

sistema funcione adequadamente deve-se considerar o planejamento, a implantação, a auditoria e a manutenção de um sistema de gerenciamento de informações. O objetivo é tornar todas as informações acessíveis de maneira clara e precisa (QUEIROZ, 2011, p.23).

A utilização das premissas da gestão arquivística possibilita aos envolvidos nos sistemas da qualidade a aplicação de um conhecimento estruturado, a internalização dos princípios e uma eficiente implementação das práticas de gestão arquivística, as quais irão garantir o pleno e satisfatório acesso às informações e proporcionar a melhoria contínua aos processos.

5.1 O arquivista e a Gestão da Qualidade

De acordo com a Lei nº 6.546, de 4 de julho de 1978, que regulamenta as profissões de Arquivista e de Técnico de Arquivo, o arquivista é o profissional responsável pelo planejamento, organização e direção de serviços de Arquivo, processos documentais e informativos, atividades de identificação das espécies documentais, participação no planejamento de novos documentos, controle de multicópias; serviços ou centro de documentação e informação constituídos de acervos arquivísticos e mistos; automação aplicada aos arquivos; entre outras tarefas relacionadas às funções arquivísticas (BRASIL, 1978).

Tendo em vista a estreita relação entre a gestão das informações arquivísticas e a gestão da qualidade, uma vez que esta preconiza o controle dos documentos produzidos, se fazendo necessária a supervisão constante dos documentos desde sua produção até sua destinação final, sua manutenção e uso, percebe-se claramente que o arquivista se encaixa perfeitamente com os requisitos técnicos e atribuições para atuar neste espaço. A atuação e o conhecimento do arquivista contribuem diretamente na melhoria do fluxo documental das organizações, através da racionalização da produção, evitando o acúmulo desordenado de massa documental, garantindo o gerenciamento criterioso dos recursos informacionais.

Segundo Queiroz (2011), grande parte das falhas detectadas em sistemas da qualidade são originários da falta de controle rigoroso sobre as informações. Podemos citar como exemplo a falta de controle de distribuição de documentos

cujas cópias são controladas, o uso de documentos com revisões obsoletas, procedimentos não documentados, registros indisponíveis, falta de rastreabilidade das informações, documentos repetidos, inexistência de backups, entre outros.

Silva, C. (2010) defende que todo projeto de implementação de sistemas de gestão pela qualidade nas organizações deverá contemplar os serviços de arquivo e contar, ao menos, com um arquivista. Segundo o autor, a Arquivologia tem muito a contribuir e agregar à gestão da qualidade nas organizações, sejam elas públicas ou privadas. Para o autor, o fato de implementar sistemas de gestão da qualidade requer definir procedimentos de trabalho, inclusive procedimentos administrativos e arquivísticos, do âmbito da documentação e informação, normalização de formulários, definição de responsabilidades, controle da documentação, coleta e manutenção de evidências e registros: “... estes são conteúdos da arquivística, portanto do domínio cognitivo e profissional dos gestores da informação, ou melhor, dos gestores dos sistemas de informação, que são os arquivistas” (SILVA, C., 2010, p.4).

Cardoso e Luz (2004, p.52) apresentam que os profissionais da informação, entre eles os arquivistas já identificaram este novo campo de atuação: “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”.

Valls (1998), também considera esta uma grande oportunidade para atuação direta do profissional da área da informação, enfatizando sua participação no controle de documentos e registros da qualidade:

Considerando o Profissional da Informação como gestor do Serviço de Informação da empresa e, principalmente, tendo em vista a grande similaridade entre um Serviço de Informação e um Sistema da Qualidade, pode-se vislumbrar nessa sinergia um novo nicho de mercado para atuação do Profissional a Informação (VALLS, 1998, pg.65).

Todos estes autores defendem a inserção do arquivista neste espaço, uma vez que a estrutura documental é o alicerce dos SGQ e o arquivista o profissional plenamente habilitado para gerenciar esta estrutura.

6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os pressupostos da gestão pela qualidade inserem-se no contexto organizacional das instituições, e cabe destacar aqui que a informação de caráter arquivístico está diretamente ligada à questão da qualidade, tendo em vista que a informação é recurso vital em qualquer organização, seja na implementação da gestão da qualidade, no desenvolvimento dos processos, padronização das atividades, controle de resultados e melhorias, treinamento de colaboradores, etc.

Observou-se que o sucesso na implantação dos sistemas de gestão pela qualidade é diretamente proporcional ao controle de documentos adotado pelas organizações.

A análise realizada a partir do embasamento teórico deste estudo permitiu constatar que o sistema de arquivos, e desta forma a gestão das informações arquivísticas, se constituem como suporte essencial para os sistemas de gestão da qualidade, levando em consideração os seguintes aspectos:

- a) os documentos necessitam de tratamento arquivístico adequado; desta forma é imprescindível adoção de políticas para a gestão das informações de cunho arquivístico, para colaborar com as políticas de gestão da qualidade;
- b) as políticas acima referidas devem se apresentar de forma clara e objetiva dentro da instituição, na forma de programas de organização e tratamento da informações, para que se mantenham organicamente registradas, pois, como vimos, sob a ótica da gestão da qualidade, este recurso possui importância estratégica totalmente percebida pelas organizações;
- c) a incontestável contribuição da gestão da informação arquivística para o sucesso da gestão da qualidade dentro das organizações;
- d) os profissionais das ciências da informação, mais especificamente os arquivistas, precisam se inserir cada vez mais neste meio, de forma a garantir o adequado tratamento aos recursos informacionais;

- e) identificação de novas oportunidades de atuação do arquivista, tendo em vista que este profissional é plenamente capacitado a realizar a gestão das informações arquivísticas no contexto das políticas da qualidade, nas diversos segmentos organizacionais.

O esquema abaixo expressa, resumidamente, o resultado da análise das relações entre gestão da qualidade e gestão arquivística. Através deste observa-se que, uma vez implantado o sistema de gestão pela qualidade nas organizações, deverá ser mantido controle sistêmico de documentos, o que leva à necessidade de tratamento adequado, de acordo com políticas de gestão arquivística que, por sua vez, são desenvolvidas pelo arquivista. Desta forma, entende-se que a gestão arquivística, através do controle de documentos, tem relação direta na consecução de resultados efetivos nos SGQs.

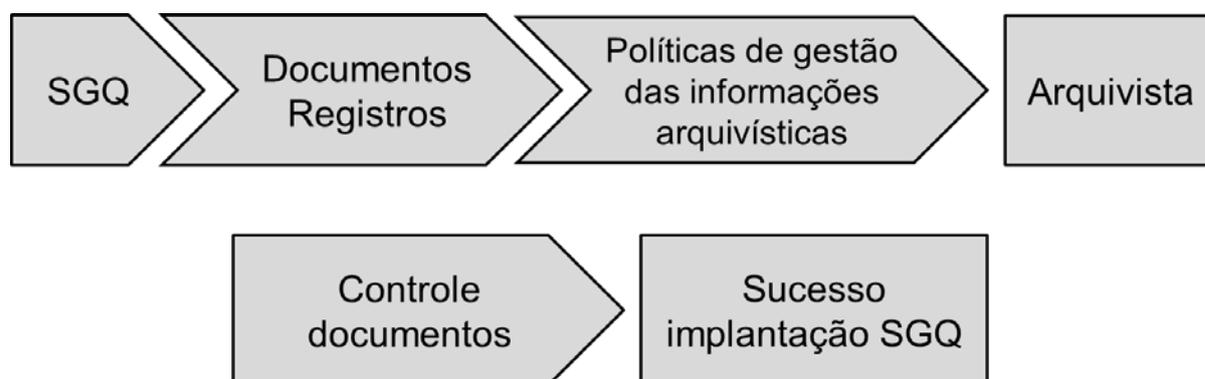


Figura 1: Esquema representativo da relação entre SGQ e os elementos arquivísticos.

Quanto a uma maior interação do universo das práticas arquivísticas com os sistemas de gestão da qualidade, Cardoso e Luz (2004, p. 62) destacam a contribuição para os programas de qualidade, no que tange ao “desenvolvimento técnico fundamentado dos itens das normas referentes ao controle dos documentos e registros”.

Pode-se dizer que a implementação e manutenção de um programa de gestão da qualidade eficaz dependem, em grande parte, da maneira como as

instituições tratam seus recursos informacionais, sua geração, utilização e disponibilização.

Nascimento (2007) salienta ainda que a informação tratada de acordo com as políticas de gestão arquivísticas é usada a favor da empresa, convertendo-se em uma vantagem competitiva:

As informações organizacionais produzidas mostram-se essenciais na rota para a qualidade. Estas devem ser administradas eficazmente para que possam ser utilizadas e transformadas em conhecimento, para que possam subsidiar o processo decisório e facilitar as atividades das pessoas que compõem a organização. Assim, o gerenciamento das informações faz-se necessário às empresas que estejam implementando a TQM (NASCIMENTO, 2007, p. 27).

Silva e Flores (2011) defendem que o profissional arquivista precisa, enquanto gestor da informação, conhecer tanto os pilares básicos que promovem a qualidade quanto os métodos mais atuais de gerenciamento. Deve realizar um alinhamento dos processos e ferramentas da qualidade à sua excelência no conhecimento dos instrumentos arquivísticos com objetivo de não somente satisfazer o usuário, mas se antecipar as suas demandas.

Costa (2011), afirma que muitos problemas relacionados à falta de qualidade tem como causa principal a carência de qualidade no que diz respeito ao controle dos documentos, pelo fato de não ser dada a devida atenção ao gerenciamento dos documentos, em torná-los confiáveis de maneira satisfatória, para que, quando precisarem ser distribuídos e consultados, sejam recuperados com rapidez e exatidão. Ainda, de acordo com a autora:

Gerenciar o controle dos documentos traz garantia de confiabilidade e segurança nos processos de execução de um bem ou serviço, feito de maneira eficaz, em resposta às necessidades das organizações (COSTA, 2011, pg.01).

Segundo Oliveira (1994, apud COSTA, 2011, pg. 02), "... as instituições que se descuidam do controle de seus documentos impossibilitam sua memória técnica e ampliam o risco de não terem as informações pertinentes quando necessárias".

É importante registrar que, implementando políticas arquivísticas, definindo normas e procedimentos de gestão das informações arquivísticas, alcança-se a

uniformização do trabalho, desenvolve-se nova sistemática de ações que visam o gerenciamento do fluxo informacional na organização e ainda propicia-se administração racional da produção e descarte de papéis.

Os autores Cardoso e Luz (2004), salientam, por fim, que a gestão da qualidade possibilita a abertura de possibilidades relacionadas a práticas e estudos voltados à “produção, fluxo e destinação de registros documentais gerados no âmbito de sua implantação e desenvolvimento” (CARDOSO E LUZ, 2004, p.64).

Diante de tudo o que foi exposto, ficou demonstrado que um sistema de qualidade eficiente deve, obrigatoriamente, estar integrado com um sistema igualmente eficiente de gestão das informações arquivísticas que, com suas práticas e procedimentos, instrumentalizam adequadamente a organização em seus processos, garantem o atendimento das normas e minimizam a possibilidade de falhas técnicas.

7 CONCLUSÃO

Após levantamento bibliográfico, análise e pesquisa documental realizados e resultados apresentados, conclui-se que as políticas de gestão das informações arquivísticas e o arquivista devem cada vez mais fazer parte do universo da gestão pela qualidade, em função do entendimento de que a estrutura documental é de vital importância para que as organizações atinjam a excelência.

Apesar da pouca bibliografia existente que verse especificamente sobre o tema, é importante salientar que todos os autores consultados comungam da mesma opinião, de que as políticas de gestão arquivísticas se inserem no âmbito da gestão pela qualidade, fornecendo subsídios para o sucesso desta.

Concluiu-se que a gestão das informações arquivísticas, ou gestão documental, conecta-se perfeitamente ao que é proposto e requisitado pelas normativas dos sistemas de qualidade e que, em função da forte dependência que um sistema de qualidade tem em relação à documentação, o êxito destes depende de como é feito o controle documental e das informações arquivísticas. Desta forma o arquivista deve sim explorar este nicho de mercado para buscar novas oportunidades junto à crescente demanda pela excelência e qualidade.

Entende-se que é importante divulgar os resultados obtidos nesse levantamento como forma de incentivar efetiva aproximação entre o trabalho do arquivista - e das práticas arquivísticas em geral – e os sistemas de gestão pela qualidade. Esta pesquisa representa um passo à frente no sentido de ampliar o entendimento dos envolvidos em relação ao tema proposto e apontar novas possibilidades de desenvolvimento profissional.

Pelo fato do presente trabalho tratar-se de uma pesquisa exploratória documental e bibliográfica tão somente, restam, para estudos futuros, investigações *in loco* de como se dá a execução dessa questão da gestão arquivística aplicada aos sistemas da qualidade dentro das organizações.

REFERÊNCIAS

ABNT. ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Catálogo**. Disponível em: <<http://www.abntcatalogo.com.br/default.aspx>>. Acesso em 15 Abr. 2012.

_____. **NBR ISO 9000:2005**. Sistemas de Gestão da Qualidade – fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro: ABNT, 2005.

_____. **NBR ISO 9001:2008**. Sistemas de Gestão da Qualidade – requisitos. Rio de Janeiro: ABNT, 2008.

_____. **NBR ISO 9004:2010**. Gestão para o sucesso sustentado de uma organização — Uma abordagem da gestão da qualidade. Rio de Janeiro: ABNT, 2010.

_____. **NBR ISO 14001:2004**. Sistemas da gestão ambiental - Requisitos com orientações para uso. Rio de Janeiro: ABNT, 2004.

_____. **NBR ISO/TR 10013:2002**. Diretrizes para a documentação de sistema de gestão da qualidade. Rio de Janeiro: ABNT, 2002.

_____. **NBR ISO 19011:2012**. Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão. Rio de Janeiro: ABNT, 2012.

_____. **NBR OHSAS 18001:2010**. Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho – Requisitos. Rio de Janeiro: ABNT, 2010.

BARTALO, L.; MORENO, N. A. **Gestão em arquivologia**: abordagens múltiplas. Londrina: EDUEL, 2008.

BELLOTTO, H. L. **Arquivística**: objetos, princípios e rumos. São Paulo: Associação dos Arquivistas de São Paulo, 2002.

BRASIL. Lei nº 8.159, de 8 de Janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional dos arquivos públicos e privados e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, 1991.

_____. **Lei nº 6.546**, de 4 de Julho de 1978. Dispõe sobre a regulamentação das profissões de Arquivista e de Técnico de Arquivo, e dá outras providências.

_____. Ministério do Trabalho. **Portaria 3.214**, de 8 de Junho de 1978.

BORKOVSKI, A. **A gestão pela qualidade e a gestão da informação arquivística: estudos e perspectivas**. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Arquivologia) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2005.

COSTA, M. L. R.; ARAUJO, R. L. C. **Proposta para otimização da qualidade no controle do gerenciamento de documentos técnicos de engenharia**. In: 8ª edição do Congresso Brasileiro de Gestão do Desenvolvimento de Produtos (CBGDP), 2011, Porto Alegre. Disponível em: <<http://www.ufrgs.br/cbgdp2011/downloads/10285.pdf>>. Acesso em: 30 Jul. 2012.

CROSBY, P. B. **Qualidade é investimento**. Rio de Janeiro: José Olympio, 1999.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da Informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. São Paulo: Futura, 1998.

DEMING, W. E. **Qualidade: A Revolução da Administração**. Rio de Janeiro: Saraiva, 1990.

DICIONÁRIO BRASILEIRO DE TERMINOLOGIA ARQUIVÍSTICA. Arquivo Nacional. Publicações Técnicas. Rio de Janeiro, nº 51. 2005.

FERREIRA, D. T. **O profissional da informação e a gestão da qualidade em Serviços de Informação: Capacitação e Mercado de Trabalho**. Tese de Doutorado. Escola de Comunicação e Artes. São Paulo: USP, 2007.

FONSECA, M. O. **Informação e direitos humanos: acesso às informações arquivísticas**. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 28, n. 2, May 1999. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010019651999000200007&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 30 Abr. 2012

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2008b.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008a.

JURAN, J. M. **Planejamento para a Qualidade**. São Paulo: Pioneira. 1990.

LEITÃO, J. F. **A gestão documental e a gestão da qualidade**: O Município de Lourinhã. Dissertação de Mestrado em Ciências da Documentação e Informação (Arquivística), 2010. FACULDADE DE LETRAS, UNIVERSIDADE DE LISBOA. Disponível em: http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/2061/1/23152_ulfl0782781_tm_tese_anexo_s_1_2_3_5.pdf. Acesso em: 13 Out. 2012.

LOPES, L. C. **A gestão da informação**: as organizações, os arquivos e a informática aplicada. Rio de Janeiro: Arquivo Público do Estado do Rio de Janeiro, 1997.

LUZ, A.; CARDOSO, J. Os arquivos e os sistemas de gestão da qualidade. **Arquivistica.net**, Brasília, DF, 1.1, 04/07/2005. Disponível em: <http://www.arquivistica.net/ojs/viewarticle.php?id=6>. Acesso em: 30 Abr. 2012.

MOURA, L. R. Informação: a essência da qualidade. **Ciência da Informação** - Vol 25, número 1, 1996 – Artigos – Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/viewFile/488/443>. Acesso em: 10 Out. 2012.

_____. **Qualidade Simplesmente Total**: Uma abordagem simples e prática da gestão da qualidade. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.

MOURA, R. **Desmistificando a ISO 9000**. São Paulo: IMAM, 1994.

NASCIMENTO, M.; FLORES, D. A gestão da Informação Arquivística como subsídio ao alcance e à manutenção da Qualidade. **Arquivistica.net**, Brasília, DF, 3.2, 06 02 2009. Disponível em: <http://www.arquivistica.net/ojs/viewarticle.php?id=134>. Acesso em: 30 Abr. 2012.

OLIVEIRA, T. M. **Os desafios da qualidade frente ao novo ambiente organizacional – um estudo de caso**. Dissertação de mestrado. Santa Maria: UFSM/PPGEP, 1999.

QUEIROZ, G. F. **A contribuição dos arquivistas nos sistemas de SGQ**. Monografia curso de pós graduação latu sensu em Administração da Qualidade da Universidade Cândido Mendes. Rio de Janeiro, 2011. Disponível em:

<http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/K218187.pdf>. Acesso em: 04 Out. 2012.

SILVA, A. M. da et al. **Arquivística** – teoria e prática de uma ciência da informação. Porto: Afrontamento, 1999.

SILVA, C. O contributo da Arquivística para a gestão da qualidade das organizações. In: JORNADAS DE ARQUIVOS, 2., Albufeira, Portugal. **Resumos...**Albufeira, Portugal, 2010. Disponível em: <http://www.cm-albufeira.pt/portal_autarquico/albufeira/v_pt-T/menu_municipe/servicos_municipais/arquivo_historico/JornadasArquivos/2Edicao-2010/>. Acesso em: 03 out. 2010.

SILVA, L.; FLORES, D. **Gestão da Qualidade em Arquivos**: ferramentas, programas e métodos. In: III SBA – Simpósio Baiano de Arquivologia, 2011, Salvador. Disponível em: <<http://www.arquivistasbahia.org/3sba/wp-content/uploads/2011/09/Silva-Flores.pdf>>. Acesso em: 30 Ago. 2012.

SILVA, W.; DOS SANTOS, P. Gestão de Documentos: uma política arquivística capaz de contribuir com um programa de Inteligência Competitiva. **Arquivistica.net**, Brasília, DF, 3.2, 06 02 2009. Disponível em: <<http://www.arquivistica.net/ojs/viewarticle.php?id=139>>. Acesso em: 30 Abr. 2012.

SOUZA VIEIRA, C. A. Sistemas de Gestão da Qualidade e a Gestão de Instrumentos Arquivísticos: um Estudo de Caso. **Arquivistica.net**, Brasília, DF, 2.1, 25 09 2006. Disponível em: <<http://www.arquivistica.net/ojs/viewarticle.php?id=67>>. Acesso em: 30 Abr. 2012.

TAVARES, J. da C. **Tópicos de Administração aplicada à segurança do trabalho**. São Paulo: Senac São Paulo, 2005.

VALLS, V. M. **O gerenciamento dos documentos do sistema da qualidade. Ciência da Informação**, Brasília, DF, Brasil, 25, ago. 1995. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/cienciadainformacao/index.php/ciinf/article/view/431/389>>. Acesso em: 30 Abr. 2012.

_____. **O Profissional da Informação no Sistema da Qualidade nas Empresas: Um Novo Espaço para Atuação com Ênfase no Controle de Documentos e Registros da Qualidade**. 1998. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação e Documentação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 1998. Disponível em:

<<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-16062004-152236/>>.
Acesso em: 30 Abr. 2012.

VASQUES, A. de O. **Desenvolvimento de um Sistema Web de Controle de Documentos Baseado nas Normas de Qualidade ISO 9001:2000**, Trabalho de Conclusão de Curso, Curso de Ciência da Computação, Instituto de Ciências Exatas e Tecnológicas, Centro Universitário Feevale, 2007. Disponível em:<<http://tconline.feevale.br/tc/php/trabalhos.php?codcurso=1&cod=226>>. Acesso em: 13 Out. 2012.