

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
CURSO DE ARQUIVOLOGIA**

**O ENFOQUE ESTRATÉGICO DA ISO 30300
PARA OS ARQUIVOS**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Scheila Daniela Capeletti da Silva

**Santa Maria, RS, Brasil
2015**

O ENFOQUE ESTRATÉGICO DA ISO 30300 PARA OS ARQUIVOS

Scheila Daniela Capeletti da Silva

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Arquivologia, do Centro de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para a obtenção do grau de **Bacharel em Arquivologia**.

Orientador (a): Rosanara Pacheco Urbanetto

Santa Maria, RS, Brasil
2015

**Universidade Federal de Santa Maria
Centro de Ciências Sociais e Humanas
Curso de Arquivologia**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada,
aprova o Trabalho de Conclusão de Curso

**O ENFOQUE ESTRATÉGICO DA ISO 30300
PARA OS ARQUIVOS**

Elaborado por
Scheila Daniela Capeletti da Silva

como requisito parcial para obtenção do grau de
Bacharel em Arquivologia

COMISSÃO EXAMINADORA:

Rosanara Pacheco Urbanetto, Dra.
(Presidente/orientador)

Rosani Beatriz Pivetta da Silva, Ms (UFSM)

Sonia Elisabete Constante, Ms (UFSM)

Santa Maria, 22 de junho de 2015.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por ter me dado força para enfrentar os momentos difíceis e persistência para que meu objetivo fosse alcançado.

Ao meu pai, pelos conselhos, por ter me ensinado a importância do conhecimento e por acreditar na minha capacidade.

À minha mãe pelo apoio e carinho, por ter sido tão prestativa nos momentos em que precisei dela. Por acreditar e contribuir para o meu sonho.

À minha irmã que além de acreditar no meu sonho, me apoiou em momentos difíceis, sempre com carinho e sensatez.

Às minhas filhas amadas, Alana Daniele e Luise Izabelle, que com seu carinho e amor, ajudaram de maneira tão sutil a esquecer dos momentos difíceis e também por estarem sempre ao meu lado me apoiando e me levantando, quando estava tão cansada, sabendo compreender minhas ausências.

Agradeço ao companheiro e amigo, que me apoiou em todas as horas, desde o começo me incentivando a prestar o vestibular, sempre presente acreditando e contribuindo para a realização do meu sonho. Jorge Luis, muito obrigado.

À minha tia-dinda tão querida, mesmo de longe, sempre acreditando em mim, me apoiando, me incentivando com suas palavras de tanto carinho, na alegria e na tristeza, na tormenta e na calma, sempre ali com suas mensagens de fé.

Agradeço aos amigos que de alguma forma contribuíram para que esse dia se realizasse, sejam os amigos da vida que tantas vezes me escutaram falar dos assuntos da faculdade e do curso, assim como das minhas dúvidas e incertezas, sejam os amigos queridos que fiz nesses quatro anos de curso, com quem dividi experiências e emoções os quais certamente levarei no coração para sempre e com carinho.

Ao professor Daniel Flores que desde o início me apoiou, acreditou de verdade em mim, me colocando em seus projetos, me orientando no Estágio, que foi tão importante para mim, ele sabia, foi um grande mestre. Além do carinho com que sempre me tratou e com seu olhar tão severo em tudo que fazia, para que aprendesse a olhar o mundo de forma visionária como ele.

À professora Fernanda Kieling Pedrazzi pela sensibilidade ao repassar ensinamentos, incentivo e dedicação ao trabalho.

À professora e orientadora Rosanara Urbanetto que gentilmente me aceitou como orientanda no meio de uma confusão, em razão de estar perdida e nem ter sequer um tema. Por ter entendido exatamente o que eu pensava em escrever, ter sugerido o tema, pela sua compreensão, paciência e esforço em me ajudar mesmo quando eu estava desanimada e por ter compartilhado seus conhecimentos.

Ao Curso de Arquivologia que contribuiu para o meu crescimento pessoal e profissional. A todo corpo docente que fez parte da minha caminhada, me passando seus conhecimentos sempre com muita dedicação, foram fundamentais e tenho um carinho especial por todos.

Enfim, agradeço a todos que de uma forma ou de outra colaboraram nesta caminhada para que meus objetivos fossem alcançados.

A todos vocês os meus mais sinceros agradecimentos.

EPÍGRAFE

A espinha dorsal de qualquer sistema de gestão é a sua documentação.

(PINTO, A.; SOARES, I., 2009: 41)

RESUMO

Trabalho de Conclusão de Curso
Curso de Arquivologia
Universidade Federal de Santa Maria

O ENFOQUE ESTRATÉGICO DA ISO 30300 PARA OS ARQUIVOS

AUTORA: Scheila Daniela Capeletti da Silva

ORIENTADOR (A): DRA. ROSANARA PACHECO URBANETTO

Data e Local da Defesa: Santa Maria, de 2015.

Este trabalho teve como objetivo destacar os aspectos estratégicos da norma ISO 30300 para a gestão arquivística. O conhecimento das normas e especificações para arquivos nas empresas e/ou organizações ainda é um ponto a ser descoberto. Assim, é hora de colocar em pauta a gestão documental com suas normas e especificações direcionadas aos arquivos em geral, para que se visualize um foco que venha trazer uma maior conformidade na qualidade da gestão de documentos há tanto estudada e almejada. A abordagem desta pesquisa foi qualitativa, teórica com objetivo exploratório e teve como procedimento a pesquisa bibliográfica. O método de coleta foi uma investigação bibliográfica direcionada ao tema. Foi buscado reconhecer na literatura, o que já foi publicado para que se procedesse à organização das ideias de modo que fosse sistematizado o tema. Para isso, foram consultados livros, apostilas, teses, trabalhos e artigos científicos na internet. A planificação da pesquisa teve como apresentação a reunião dos dados fazendo uma comparação das normas ISO e elucidação da ISO 30300, tendo como base a fundamentação teórica para explicá-las. Este estudo é relevante uma vez que a operacionalização da qualidade nos arquivos é crescente, acompanhando o desenvolvimento da gestão da qualidade e deve ser objeto de melhoria contínua para que se tornem otimizados os processos, criando produtos de alta qualidade, elevando os serviços e a qualificação de excelência. Além disso, foi observado que não há uma base teórica sedimentada na literatura nacional em relação a ISO 30300.

Palavras-chave: Normalização. Gestão Documental. Ferramentas de gestão. ISO 30300.

ABSTRACT

Graduation Final Work
Course of Archives
Universidade Federal de Santa Maria

STRATEGIC FOCUS ISO 30300 FOR FILES

AUTHOR: Scheila Capeletti Daniela da Silva

ADVISER: DRA. ROSANARA PACHECO URBANETTO

Date and Place of Defense: Santa Maria, June 2015.

This study aimed to highlight the strategic aspects of the ISO 30300 standard for archival management. Knowledge of standards and specifications for files in companies and / or organizations is still a point to be discovered. So it's time to put on the agenda document management with its rules and specification directed to files in general, in order to visualize a focus that will bring greater consistency in the quality of document management and longed for so studied. The approach of this research was qualitative, with exploratory theoretical goal and had as a literature procedure. The collection method was a literature research directed to the topic. It was sought to recognize in the literature, which has been published so that they proceed with the organization of ideas so that it systematized the subject. To do so, books were consulted, brochures, theses, papers and scientific articles on the internet. Planning the research was to show the meeting of data by a comparison of ISO and ISO 30300 elucidation of standards, based on the theoretical framework to explain them. This study is relevant since the implementation of quality in the archives is growing, following the development of quality management and continuous improvement should be object to become optimized processes, creating high quality products, services and raising the qualification of excellence. In addition, it was observed that there is a theoretical basis based on the national literature in relation to ISO 30300.

Keywords: Standardization. Document Management. Management tools. ISO 30300.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1- Classificação das Normas no Brasil segundo os níveis	20
Figura 2- Modelo de um sistema de gestão da qualidade baseado em processo	28
Figura 3- Conceitos relacionados com a conformidade	30
Figura 4- Ciclo PDCA de melhoria contínua.....	35
Figura 5- Compatibilidade da ISO 9004:2009 com a ISO 9001:2008 e os modelos de excelência	38
Figura 6- Exemplo de necessidades e expectativas das partes interessadas	39
Figura 7- Quadro comparativo das partes da ISO 15489:20010	47
Figura 8- Modelo de concepção e implementação de sistemas de arquivo	51
Figura 9- Esquema de origem do sistema normalizado para a administração	54
Figura 10- Integração do SGD com outros sistemas de gestão	61
Figura 11- Estrutura de um Sistema de Gestão para Documentos	62
Figura 12- Relatórios técnicos do gerenciamento integrado de documentos em ISO 30301	64
Figura 13- Vantagens da certificação ISO 30301	66
Figura 14- Anexo A.5 ISO 19011 – Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão.	68
Figura 15- Esquema do processo de auditoria e certificação de um SGPDA 30301.. ..	69
Figura 16- Estrutura familiar – Sistema de Normas de Gestão.. ..	70

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AAQ - Association des archivistes du Québec
ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas
ACA - Association of Canadian Archivists
AENOR - Associação Espanhola de Normalização e Certificação
AFNOR - Association française de normalisation
ANSI - American National Standards Institution
BIS - British Standards Institution
CIA - Conseil international des archives
IFLA - International Federation of Library Associations
ISAD (G) - Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística
ISO – International Organization for Standardization
MSS – Management System Standards
MSR – Management System for Records
NOBRADE - Norma Brasileira de Descrição
SAA - Society of American Archivists
SC - Subcommittee
SGD – Sistema de Gestão Documental
SGPDA – Sistema de Gestão para Documentos de Arquivo
SGS – Société Générale de Surveillance
SGSI – Sistema de Gestão da Segurança da Informação
SGQ – Sistema de Gestão para Qualidade
TC – Technical Committee
TI – Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 OBJETIVOS	13
1.1.1 OBJETIVO GERAL	14
1.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
1.2 JUSTIFICATIVA	14
2 O SISTEMA NORMALIZADO NAS INSTITUIÇÕES	16
2.1 APRESENTAÇÃO DO SISTEMA NORMALIZADO PARA GESTÃO	16
2.2 CONCEITUANDO A ISO?	25
2.3 SISTEMA NORMALIZADO DA GESTÃO DA QUALIDADE - FAMÍLIA ISO 9000	26
2.4 SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO - FAMÍLIA ISO 27000	40
2.5 SISTEMAS NORMALIZADOS DE GESTÃO DOCUMENTAL – FAMÍLIA ISO 15489	42
2.6 MODELO MSS: SISTEMA NORMALIZADO DE GESTÃO	53
3 O ENFOQUE ESTRATÉGICO DA ISO 30300 PARA OS ARQUIVOS	57
4 CONCLUSÃO	73
REFERÊNCIAS.....	77

1 INTRODUÇÃO

Como responsabilidade básica de registrar as informações consequentes da experimentação do homem, em sua infinita multiplicidade, tem se produzido numerosos registros que atestam o percurso seguido, tornando possível o seu conhecimento e reavaliação.

No entanto é importante que os mesmos erros não sejam reproduzidos e alcançados novos degraus na tentativa de encontrar alternativas e soluções para problemas na gestão de informação que se apontam mostram novos ou transformados. Registros estes constituídos dos denominados “documentos”, que é um conjunto de informações registradas em um suporte, para que realize sua função social, administrativa, técnica, jurídica, cultural, entre outras, é indispensável que estejam organizados, preservados e acessíveis.¹

Já na Antiguidade, em Roma, na Grécia e no Egito, se respeitava a procedência do documento, base de formação dos “fundos arquivísticos”, um dos princípios fundamentais da arquivística, até os dias atuais. A investigação está no mesmo sentido, relacionada ao progresso de qualquer área de conhecimento, como ponderam Rousseau e Couture (1998, p.77), ao confirmarem que “não há verdadeira formação, sem que esta se baseie na investigação”.

O mundo passa por transformações e mudanças cada vez mais instantâneas, a globalização é o agente que torna o mercado cada vez mais concorrente e rigoroso, então, as instituições privadas e públicas precisam buscar pela sustentabilidade e estabilidade no mercado, prestando atenção às necessidades dos clientes, procurando alternativas para se salientar em relação à concorrência e atender as legislações vigentes, para isso é essencial criar táticas para a melhoria dos processos e produtos e do serviço prestado ao consumidor.

Essa descoberta pela melhoria nos processos, nos produtos e nos serviços faz com que as instituições considerem um conceito que se torne cada vez mais fundamental: a qualidade. Quando se refere à qualidade é necessário citar a norma-

¹ Fonte: Portal. Disponível em: <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/612/545>. Acesso em: abril de 2014.

lização e para obter a certificação nas normas as instituições tem que se adequar e aperfeiçoar seus processos internos, sendo esta uma exigência para a permanência das empresas no mercado. Assim, o processo de certificação segue a cada dia mais valorizado nas instituições que pretendem atingir benefícios da mesma forma que qualidade nos produtos e serviços, bem como um aumento de participação no mercado em que estão inseridas.

Este trabalho procura responder ao seguinte questionamento: Qual é a aplicabilidade da norma ISO 30300 para gestão documental, onde, quando e em que contexto é usada? Na busca da resposta a este questionamento, esta pesquisa pretende contribuir com a elucidação da necessidade do conhecimento das normas ISO na gestão documental, além de colaborar com a carência de bibliografia sobre o tema proposto. No decorrer da pesquisa percebeu-se uma falta de visão entre empresas e profissionais sobre o tema gestão documental e se notou o quanto as instituições precisam de um sistema de gestão da qualidade implantado em seus arquivos e da importância de uma organização nos arquivos para que se dê acessibilidade não só para usuários externos, mas também para usuários internos. Também na Arquivologia busca-se pela qualidade e gerência nos arquivos.

Este trabalho de conclusão de curso está estruturado do seguinte modo: no capítulo 1 a introdução (objetivo geral, específicos e justificativa), no capítulo 2 está descrito o papel da normalização nas instituições relatando os sistemas normalizados (apresentação dos sistemas de normalização para gestão, família ISO 9000, família ISO 27000 e família ISO 15489) com ênfase ao sistema normalizado de gestão documental (*Management System Standards - MSS*). No capítulo 3 o enfoque da ISO 30300 (estrutura, edição e projetos, outras normas relacionadas, benefícios e inconvenientes de sua aplicação, requisitos para implantação, controle e certificação) e finalizando com as conclusões.

1.1 Objetivos

Nesse tópico fica estabelecido o objetivo geral e os objetivos específicos do trabalho os quais se pretende alcançar com a realização deste trabalho.

1.1.1 Objetivo geral

Este Trabalho de Conclusão de Curso tem por objetivo contribuir com a elucidação da necessidade do conhecimento das normas ISO na gestão documental colaborando com a carência de bibliografia sobre o tema proposto.

1.1.2 Objetivos específicos

- Demonstrar o papel da normalização nas instituições;
- Levantar na literatura conceitos e definições sobre o tema proposto;
- Apresentar a evolução dos sistemas de normalização para gestão documental;
- Apontar um novo enfoque estratégico trazido pela ISO 30300.

1.2 Justificativa

O tema qualidade vem sendo amplamente discutido e investigado por instituições de todos os segmentos, enfocando tanto seus aspectos teóricos quanto suas aplicações específicas, a cada dia conquistando mais espaço na literatura internacional e nacional, em razão da importância deste assunto para as instituições. Todavia na literatura especializada internacional que se observa um estudo mais aprofundado sobre a contribuição da gestão da qualidade em projetos de melhoria de serviços nos arquivos.

Desse modo, este trabalho apresentou uma revisão de literatura sobre o estudo da norma ISO 30300, com seus benefícios e inconvenientes, procurando entender sua aplicabilidade e os requisitos para implantação. Como as instituições públicas e privadas podem usar a normalização, adequando seus sistemas de acordo com a gestão documental. Por entender que essa sistematização, em nível internacional, já está em estágio bastante avançado, este trabalho concentrou seu enfoque

na estrutura, em como se projeta e quais as edições já existentes, o controle e a certificação da ISO 30300.

2 O SISTEMA NORMALIZADO NAS INSTITUIÇÕES

A adoção de novos métodos de gerenciamento da informação nos sistemas de arquivos começou a partir da competitividade junto às exigências dos mercados crescentes e das necessidades da sociedade.

Esta necessidade de adaptar-se ao contexto competitivo tornou-se fundamental para não desaparecer diante dos demais (MORO CABERO, 1996). Garantir o sucesso de um sistema de informação é um grande estímulo às organizações, valendo-se da preservação da informação, para que se cumpra sua estratégia de negócio, tanto que Rousseau e Couture falam da sua importância:

Como qualquer outro recurso, a informação deve ser gerida eficazmente, o que necessita, como coroamento, de um reconhecimento oficial da empresa, e até uma formalização estrutural que vá tão longe quanto ao que é geralmente concedida aos outros recursos (ROUSSEAU E COUTURE, p. 63,1998).

2.1 Sistema Normalizado para Gestão

A diferença entre sobrevivência ou extinção diante da difícil situação que se apresenta pelos mercados atuais é a adoção de processos normalizados. Para que haja uma prática concreta de acesso há que se adotarem estratégias padronizadas que venham facilitá-lo e que traga oportunidade de recuperação eficaz e adequada aos documentos.

“Os documentos contém informação que é um recurso valioso para a organização. Uma abordagem sistemática da gestão de documentos de arquivo é essencial para que as organizações e a sociedade em geral possam proteger e preservar a prova de suas ações. Um sistema de gestão de arquivos resulta numa fonte de informação sobre as atividades organizacionais que pode suportar subseqüentes atividades e decisões, bem como dar garantia de responsabilidade a atual e futuros interessados” (NP 4438-1, p. 11).

Garantir acesso e recuperação das informações dos arquivos a todos da mesma maneira por intermédio da normalização buscando-se garantir a padronização de procedimentos citando Moro Cabero (2004b). A adoção de normas trata-se

de uma medida de qualidade ou incorporação de métodos de trabalho para que venham facilitar a execução de uma série de tarefas sem nunca esquecer que quando se trata de arquivos estas estarão sujeitas as particularidades dos diferentes arquivos nas quais forem adotadas segundo Ducharme (1992).

Quando se busca implantar um sistema, se compromete com algo que vai ter, ou deveria ter reflexão em toda a estrutura organizacional, tendo como retorno flexibilidade, comunicação e participação em quantia. Um aspecto fundamental a ser explicado é que se busca padronizar, ou seja, normalizar para diminuir o distanciamento com o usuário.

Núñez Fernández (1999, p. 66 – tradução nossa) contribui com a questão do papel da normalização na globalização afirmando que:

A normalização é, em certa forma, um dos cartões de visita da sociedade moderna, pois representa uma das expressões mais definidas da globalização do saber, da universalização da economia e suas origens se remontam aos primórdios da sociedade industrial tradicional, do progresso insustentável da pós-modernidade. 2

Faz lembrar Fox (2007) quando fala que algumas normas que auxiliam o cotidiano dos cidadãos já estão inseridas ao dia-a-dia ou são tão simples que nem se pensa nelas. Então se compreende que a normalização está em todos os setores das atividades humanas, por esse motivo as pessoas não notam sua presença em seu cotidiano. Toda norma ao ser criada tem como objetivo tornar-se algo natural no desenvolvimento de ações que fazem parte do dia-a-dia dos profissionais. Assumindo assim uma consciência na busca pela inovação na forma de prestar o serviço e de adaptar a gestão as novas necessidades da sociedade. Normas como base para melhora contínua do sistema de informação que dentro do sistema de informação das instituições se torna um dos elementos de garantia na democratização da informação, fornecendo confiança sobre a capacidade de ter e manter um sistema com qualidade orientado a questão do atendimento das necessidades.

A gestão da informação tem como ocupação as relações que se estabelecem entre as atividades de um indivíduo ou organização. A importância de normalizar, ou melhor, de adotar normas já validadas para auxiliarem como eixo norteador de práti-

² La normalización es, em certa forma, una de las tarjetas de visita de la sociedad moderna por cuanto representa una de las expresiones más definidas de la globalización del saber, de la universalización de la economía y sus Orígenes se remontan a los comienzos de la sociedad industrial tradicional, la del progreso insostenible que dirá la posmodernidad. (NÚÑEZ FERNÁNDEZ, 1999, p.66).

cas, que buscam proporcionar a recuperação das informações arquivísticas, como a norma ISO 15489 na questão do vocabulário controlado. Tendo em vista contribuir para o desenvolvimento econômico-social de uma nação, foi desenvolvida uma maneira de organizar atividades pela criação e utilização de regras e normas, elaboração, publicação e promoção do emprego dessas normas e regras que se chama normalização.

A definição internacional consagrada de normalização de acordo com a ISO é a seguinte “processo de formulação e aplicação de regras para um tratamento ordenado de uma atividade específica para o benefício e com a cooperação de todos os interessados e, em particular, para promoção da economia global, levando na devida conta, condições funcionais e requisitos de segurança”. Pode-se também definir normalizar como:

Aplicar normas para adaptar os produtos, processos ou serviços para os fins para os quais foram criados dentro de diretrizes que garantam a sua segurança, qualidade, respeito ao meio ambiente e outros fatores ligados à segurança. (NUÑES FERNÁNDEZ, 2007, p. 14 – tradução nossa).³

Com a adoção de um sistema normalizado é percebida uma melhoria, pois a normalização oferece a oportunidade não só a grandes organizações como também as pequenas e médias de compartilharem especificações técnicas comuns de uma maneira aberta e democrática (SENILLE E STOLL, 1994).

No fim do século XIX foi a origem da normalização que ligou-a ao ato de conceber uma resposta as necessidades, de determinar critérios uniformes de produção e comercialização de artefatos produzidos pelas indústrias. Ducharme (1992) compartilha desta ideia quando fala que a normalização apareceu com a industrialização, sendo aplicada na tradução, servindo para uniformizar as operações em cadeia das atividades industriais, sua presença em determinados setores de atividades é de suma importância porque dá um sinal de disciplina, maturidade e grau de desenvolvimento.

De acordo com o Serviço Brasileiro de Apoio as Micros e Pequenas Empresas (SEBRAE) a normalização trata-se do ato de simplificar, isto implicando numa

³ Aplicar normas que permitam adaptar produtos, procesos o servicios a los fines para los que han sido creados dentro de unas pautas que garantizan su seguridad, su calidad, su respecto medioambiental y otros factores de garantia. (NÚÑEZ FERNÁNDEZ, 2007, p.14).

redução de variedades de procedimentos, no momento presente, e prevenir uma complexidade desnecessária no futuro.

O principal desafio da normalização é a eliminação das dificuldades técnicas, sendo que as normas comuns são um meio para eliminar barreiras facilitando a integração e a troca. Para se estabelecer uma norma se deve ter como base o consenso geral. A busca deste consenso supõe que qualquer arquivo que busque melhorar a qualidade de seus serviços e produtos ou adotar normas a serem cumpridas e acatadas deve ter em conta não só as pessoas que tem ligação direta com a implantação da norma, como seus usuários. O valor de uma norma é diretamente proporcional a sua aplicação, só publicá-la tem pouco valor, a menos que se possa aplicá-la, mantendo-a sempre atualizada com o dever de estudá-la e corrigi-la quando necessário.

Com relação ao conhecimento das normas ISO e a aplicação destas, afirma-se que aconteceu graças às normas espanholas da AENOR (Associação Espanhola de Normalização e Certificação), na Espanha. Com esta ligação da elaboração das normas com a atividade de normalização foram oferecidos espaços a diversos níveis, de modo a auxiliar um propósito específico. A classificação das normas quanto ao nível retoma mais a sua utilização do que sua elaboração, embora quase sempre ambas concordem. Entende-se norma como:

(...) Um documento que autoriza uma determinada atividade, feito voluntariamente e com o consenso dos interessados, contendo as especificações técnicas aprendidas e avanços na tecnologia (para permitir a sua utilização), é do conhecimento público e, devido à conveniência ou necessidade de ampliação pode ser aprovado como tal por um organismo credenciado para o efeito (SENILLE e STOLL, 1994, p. 29-30, tradução nossa)⁴.

Na área da arquivística pode se citar a *International Standard For Archival Description* (ISAD (G)) como sendo um exemplo de norma internacional e a Norma Brasileira de Descrição Arquivística (NOBRADE) como norma adaptada aos padrões brasileiros. Pela Figura 1 é possível visualizar claramente os diferentes níveis de normas no Brasil segundo ABNT.

⁴ (...) un documento ordenador de una certa actividad, elaborada voluntariamente y con el consenso de las partes interesadas, que conteniendo especificaciones técnicas extraídas de la experiencia y los avances de la tecnología (para hacer posible su utilización), es de público conocimiento y que, em razón de su conveniencia o necesidad de aplicación extensiva, puede estar aprobada, como tal, por un organismo acreditado al efecto. (SENILLE e STOLL, 1994, p.29-30).



Figura 1 Classificação das Normas no Brasil segundo os níveis⁵

Quando se fala em normalização relacionada aos arquivos centraliza-se a atenção na perspectiva das políticas e procedimentos da gestão de documentos da informação. A gestão de documentos causa a necessidade do uso da normalização pelas organizações com o objetivo de promover a troca de informações. Profissionais que busquem unir forças para elaborar diferentes instrumentos, os quais permitam promover o acesso à informação sem deixar de adotar normas as quais autorizem criar padrões, onde o usuário por vezes nem sabe todas as etapas que foram vencidas e quais normas foram adotadas para permitir a precisa recuperação dos conteúdos dos arquivos.

Uma informação torna-se produtora de conhecimento útil para organização quando a normalização é elemento a ser considerado na promoção de padrões que venham proporcionar o alcance dos objetivos propostos. Promover intercâmbio é falar em normalização, tendo como base a previsão, confiança, simplicidade, a melhoria contínua, a satisfação das expectativas e necessidades dos usuários, juntando-se a redução de custos pela otimização e automatização dos processos.

Para destacar a importância da normalização pode-se citar a definição apresentada pela ABNT 2007 que traz que as normas são criadas para promover o be-

⁵ Fonte: <http://www.abnt.org.br/normalizacao/o-que-e/niveis-de-normalizacao>

nefício, a cooperação e garantir a segurança. Fundamentando a análise das principais atividades dos Comitês Técnicos da Organização Internacional de Normalização (ISO), demonstrando conexão da informação com a documentação. Estas atividades abrangem a normalização das práticas relativas à gestão de documentos, assegurando a existência de informação confiável e que estas sirvam de prova das atividades que realizam qualquer organização.

Quando se reconhece a importância de empregar padrões que contribuem para geração de conhecimento, há concordância de Santos (2007), por considerar que estes padrões permitem a homogeneização dos dados é a base para a recuperação da informação por parte dos usuários para o atendimento de suas necessidades.

A partir da normalização poderão ser usufruídos benefícios que podem ser qualitativos:

- utilizar adequadamente os recursos (equipamentos, materiais e mão de obra);
- disciplina a produção e as atividades, uniformizando o trabalho;
- facilita o treinamento e melhora o nível técnico da mão de obra;
- registra o conhecimento tecnológico; facilita a contratação ou venda de tecnologia.

E quantitativos:

- reduz o consumo e o desperdício (gestão de materiais);
- especifica matérias-primas;
- padroniza componentes e equipamentos;
- reduz as variedades de produtos;
- fornece procedimentos para cálculos e projetos;
- aumenta a produtividade;
- melhora a qualidade de produtos e serviços;
- controla produtos e processos.

Sendo que os qualitativos abrangem mais as vantagens no instante de fazer ou promover as ações. Já os quantitativos abrangem o controle físico dos recursos necessários para promover a execução das ações. Revela-se a importância da normatização averiguando-se o quanto seria inseguro, complicado e inviável a realização de atividades se não existissem às normas técnicas, as quais são uma das características essenciais da normalização.

De acordo com Núñez Fernández (1999) a normalização nos dias atuais é um sinal de identidade da civilização contemporânea e seria impossível evitá-la ou subs-

tuití-la. Em suas palavras, Ducharme (1992, p.51, tradução nossa)⁶ também expressa à importância da normalização na área arquivística:

A evolução da profissão de arquivista para um maior profissionalismo exige o desenvolvimento de normas. Elas são um sinal de maturidade das práticas (...). Elas aceleram a execução de determinadas tarefas e exigem uma melhor articulação de algumas outras. Elas asseguram qualidade. Padronização é a realização de uma condição de credenciamento. (...) As novas tecnologias, nomeadamente computadores e telecomunicações, exigem uma maior normalização.

O uso de práticas e procedimentos normalizados, nos arquivos, fornece a recuperação das informações de uma forma mais eficiente, além de garantir a proteção dos documentos por receber uma apropriada atenção. Deste ponto de vista poderão envolver a criação e gestão dos documentos capazes de servir de suporte para as funções e atividades da organização. Considerando-se que o documento arquivístico é um instrumento humano com pressupostos e características específicas (SOUZA, 2008).

Ducharme (1992) destaca, com relação à criação dos documentos, que esta inclui as operações relacionadas com o estabelecimento de um programa de gestão. O tratamento dos documentos arquivísticos envolve regras e a classificação consiste na atividade ou função da organização. O processamento dos documentos se estabelece numa área muito ativa, que representa a difusão da informação como aspecto fundamental. Por conseguinte, o arquivo funciona como fonte principal de informação, como um fácil acesso a todos os documentos que favorecem o testemunho dos atos e fatos.

A Arquivística tem como um dos seus desafios o processo de adaptação aos critérios internacionais de normalização no âmbito da ciência da documentação, contribuindo este aspecto para que a comunidade arquivística reconheça a importância da normalização. (NÚÑEZ FERNANDÉZ, 1999). Fica claro que a normalização possui um papel necessário para a gestão e que atinge os procedimentos de trabalho, mas de maneira alguma irá interferir ou mudar os princípios básicos da arquivística. Quando se ordena um sistema de arquivo busca-se que este seja feito em um con-

⁶ L'évolution du métier d'archiviste vers un plus grand professionnalisme exige le développement de normes. Elles sont un signe de la maturation de pratiques qui ont fait leur preuve. Elles accélèrent l'exécution de certaines tâches et obligent à une meilleure articulation de certaines autres. Elles en assurent la qualité. La normalisation constitue même une condition de reconnaissance professionnelle.(...) Les nouvelles technologies, particulièrement l'informatique et les télécommunications, obligent à une plus grande normalisation. (DUCHARME, 1992, p.51).

texto normativo onde se estabeleça estratégias de acordo com as políticas, procedimentos e práticas vigentes. Porém devem-se considerar as necessidades de organização, levando-se em conta que a aplicação de normas aos processos de trabalho é primordial, como também impreterível para o cumprimento das normas internacionais.

Com o propósito de fundamentar a relevância da normalização, justifica-se acentuar alguns pontos valorizados por Esteban Navarro (2009) onde afirma serem significativas às vantagens proporcionadas pela gestão de documentos, pois os princípios e os procedimentos que são estabelecidos na norma ISO 15489 contribuem para as instituições definirem suas características e um sistema de gestão documental mais apropriado a natureza de seus documentos. O mesmo autor declara que dispor de uma norma, contribui para criar uma atitude favorável por parte dos responsáveis pelas organizações, no momento em que se busca o apoio destes para estabelecer um programa de gestão documental.

A normalização coopera como base para a garantia de um serviço de qualidade. Nos arquivos, a implantação de normas ISO, pode ser relacionada com a da qualidade (ISO 9000) e de gestão de documentos (ISO 15489). A necessidade da ISO 9000 e ISO 15489 para área arquivística é algo que se torna cada dia mais valioso ainda que se apliquem outras normas ISO nos arquivos, sejam elas referentes aos documentos (produção, gestão ou descrição), a infraestrutura e edifício ou ao tratamento da informação, são estas duas normas que maior impacto provoca e a aplicação delas já ocorrem em alguns serviços de arquivo (NÚÑEZ FERNANDÉZ, 2007).

Instruir às políticas, os objetivos da qualidade e os processos é algo que a ISO 9000 concluiu, demonstrando a política da qualidade que será adotada e de acordo com o sistema e gestão da qualidade vai se desenvolvendo a inter-relação com o sistema de gestão documental. Inter-relação que pode trazer vantagens e desvantagens entre a aplicação da ISO 15489 e da ISO 9000. Observação interessante é que a normalização se institui como um serviço para a sociedade onde a necessidade de formulação de normas pode-se perceber na origem de interesse dos fabricantes.

Na área arquivística se confere e comprovam-se padrões pelas aplicações de princípios normalizados admitindo respostas únicas e claras, proporcionando aos

sujeitos envolvidos nos sistemas de informação elementos que auxiliam na execução das atividades complexas, rotineiras ou em longo prazo. Na utilização da normalização o importante é ter um padrão reconhecido e um grau alto de precisão, tornando uniforme o critério de aplicação. De acordo com Penteado (2010) a normalização dentro dos seus princípios permite garantir segurança e qualidade aos processos, produtos e serviços. Aos que estão envolvidos com a gestão dos documentos percebem na normalização uma nova perspectiva que está cada vez mais clara em relação a todas as transições entre os arquivos físicos e eletrônicos.

Recordando que a normalização apresenta um caráter precisamente internacional, onde em qualquer atividade humana todos os processos de aprovação da normalização passam por organismos internacionais, onde peritos representantes de diversos países participam deste processo. As normas ISO como já foi ressaltado estão presentes nos arquivos há algum tempo, em equipamentos e materiais usados, e mais recentemente nos processos de gestão. Um aspecto que se torna fundamental na concretização das normas esta na questão de divulgar as normas para a comunidade científica para serem amplamente debatidas e averiguadas, inserindo-se a importância de debates na esfera universitária, onde são formados os futuros profissionais, que em sua formação contribuem muito para a realização do processo de normalização. Ducharme (1992) mantém esta ideia respondendo que a formação dá um conhecimento de como se desenvolve a arquivística, constituindo-se um importante aspecto para acelerar os processos de normalização, pois isto não se restringe só a esfera universitária, às associações profissionais também possuem dentre seus objetivos promoverem o aperfeiçoamento de seus membros, fomentando a discussão e difusão das normas essenciais, cooperando com uma visão universal de algumas normas internacionais que surgiram nos últimos anos.

Se valida a normalização por permitir a solução de problemas que envolvam diferentes áreas, como exemplo a área dos arquivos, onde existem normas que envolvem a construção de edifícios para arquivos, regulamentação de suportes e formatos para os documentos (tradicionais e eletrônicos), direito de acesso e propriedade intelectual, determinação de deveres profissionais, qualidade do papel para os documentos, unificação dos processos de avaliação, seleção e eliminação de documentos essenciais para os arquivos. O processo de normalização nos arquivos colocou os arquivos na modernidade, com competência de apresentar-se como um sis-

tema de gestão eficaz, eficiente e com qualidade (NÚÑEZ FERNÁNDEZ, 2007). Para se compreender o contexto, torna-se interessante conhecer o órgão mais representativo na área da normalização.

2.2 Conceituando a ISO?

A Organização Internacional de Normalização (ISO) é uma federação mundial de organismos nacionais de normalização, a qual todos os países que buscam aprovar e participar das discussões a respeito das normas deve ser membro da ISO. É uma organização não governamental, sem fins lucrativos e a maior desenvolvedora mundial de normas internacionais voluntárias, que está presente hoje em 163 países. Ela foi fundada em 1947 em Genebra (Suíça), onde está o Secretariado Central, sua função é promover a normatização de empresas e serviços, utilizando determinadas normas, para manter a qualidade permanente. Com relação à origem da sigla ISO, procurou-se aporte na obra de Núñez Fernández, onde expõe que:

Para evitar a disparidade de siglas e acrônimos da nova organização nos idiomas dos diferentes países (IOS em inglês, OIN em francês, por exemplo) e com o desejo de reforçar precisamente o sentido de equivalência das normas em diferentes idiomas e países se decide adotar a sigla ISO devido a que no grego clássico este termo significa "igual" ou "equivalente". Na ata de constituição se disse que sua missão é "facilitar" a coordenação e a unificação internacional de normas industriais. (NÚÑEZ FERNÁNDEZ, 2007, p.15, tradução nossa).⁷

Seu objetivo principal é aprovar normas internacionais em todos os campos técnicos, como normas técnicas, classificações de países, normas de procedimentos e processos entre outros que facilitem o comércio e fomentem boas práticas de gestão e avanço tecnológico, além de difundir conhecimentos. Sua representação no Brasil é a ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas). Já publicou 19.500 normas internacionais e outros documentos normalizadores que compreendem quase todos os aspectos da tecnologia e fabricação. No total, colabora com mais de 700

⁷ Para evitar la disparidad de siglas y acrónimos nueva de la organización en los idiomas de diferentes países (IOS en Inglés, OIN en francés, por ejemplo) y con el deseo de mejorar, precisamente, el sentido de la equivalencia de las normas en diferentes idiomas y países decidir adoptar QUE sigla porque en el griego este término significa "igual" o "equivalente". En la constitución de minutos se le dijo que su misión es "facilitar" la coordinación y unificación de las normas internacionales de la industria. (NÚÑEZ FERNÁNDEZ, 2007, p.15)

organizações internacionais, regionais e nacionais, estas organizações participam no processo de desenvolvimento padrão, bem como partilha de conhecimentos e melhores práticas.⁸

Uma norma ISO é desenvolvida por um conjunto de especialistas, dentro de um comitê técnico. Uma vez que percebida a necessidade de uma nova norma, especialistas se reúnem para discutir e esboçar um projeto de norma. Assim que esse projeto foi desenvolvido é compartilhado com os membros da ISO convidados a comentar e votar nele. Se o consenso for atingido o projeto torna-se um padrão ISO, caso negativo volta para o comitê técnico para mais edições.⁹ Uma norma internacional ISO garante que produtos e serviços são seguros, confiáveis e de boa qualidade. São ferramentas estratégicas que reduzem os custos, minimizam o desperdício e os erros e aumentam a produtividade nas empresas, ajudando-as a ascender em novos mercados facilitando o comércio mundial livre e justo.

2.3 Sistema normalizado da gestão da qualidade - Família ISO 9000

O conjunto de normas ISO 9000, desde sua primeira versão, já destacava a importância dos registros e documentos que fossem elaborados de forma escrita, serem preservados e bem aproveitados. Em (1998) Palom Rico evidenciava que ao longo do texto da ISO 9000 por quase trinta vezes se repete a necessidade de estabelecer e manter em dia procedimentos documentados. Dos organismos de caráter internacional preocupados com o estabelecimento de normas que busquem orientar as atividades humanas, podem ser citados: *American National Standards Institution* (ANSI), *Association française de normalisation* (AFNOR), *British Standards Institution* (BIS), *Association of Canadian Archivists* (ACA). E na questão de estabelecimento de normas direcionadas a arquivo conta-se com a colaboração de associações profissionais internacionais que são: *International Federation of Library Associations* (IFLA), *Conseil international des archives* (CIA), *Society of American Archivists* (SAA) e *Association des archivistes du Québec* (AAQ). Outra organização que desen-

⁸ Disponível em: http://www.iso.org/iso/home/about/about_governance.htm. Acesso em março 2014

⁹ Disponível em: http://www.iso.org/iso/home/standards_development.htm. Acesso em março 2014

volve projetos com o CIA é a ARMA International¹⁰ que não possui fins lucrativos e trata-se de uma congregação de associações profissionais que oferece uma série de recursos envolvendo atualizações legislativas, normas para melhores práticas, tendência e aplicações de tecnologias, livros e vídeos sobre gestão da informação e notícias atualizadas com relação ao desenvolvimento e etapas onde se encontram normas relacionadas à área da informação.

A família ISO 9000 trata dos diversos aspectos da gestão da qualidade e contém alguns dos padrões mais conhecidos da ISO. É um conjunto de normas que tem em vista padronizar e melhorar de modo contínuo a qualidade dos produtos ou serviços oferecidos por empresas no mundo inteiro. Estes padrões fornecem orientação e ferramentas para empresas e organizações que procuram obter garantia para seus produtos e serviços e competentemente atender as necessidades dos clientes, sendo melhorada constantemente a qualidade. Descreve os fundamentos do sistema e particulariza a terminologia para os sistemas de gestão da qualidade, serão considerados no contexto desta pesquisa as famílias ISO 9000:2005, ISO 9001:2008 e ISO 9004:2009. A série 9000 são as normas que constituem um modelo de gestão da qualidade para empresas e ou organizações que queiram certificar seus sistemas através de organismos de certificação (como a SGS – *Société Générale de Surveillance*, Fundação Carlos Alberto Vanzolini, SAS Certificadora, *Bureau Veritas Quality International* entre outros). Em seu maior âmbito o ISO 9000 aglomera pontos referentes à garantia da qualidade em projeto, desenvolvimento, produção, instalação e serviços associados com o objetivo de satisfação do cliente pela prevenção de não conformidades em todos os estágios envolvidos no ciclo de qualidade das empresas. Este modelo de gestão da qualidade é baseado em oito princípios, os quais serão citados por cooperar na condução das organizações e empresas no intuito de alcançar a excelência em seus serviços e produtos, embasando as normas da família ISO 9000:

- a) foco no cliente;
- b) liderança;
- c) envolvimento de pessoas;
- d) abordagem de processo;

¹⁰Fonte: Portal Disponível em: International council on archives (<http://www.ica.org/>) e ARMA INTERNATIONAL (<http://www.ama.org/>). Acesso em agosto 2014

Sendo que o fato de um produto ter sido fabricado por um processo certificado segundo as normas ISO 9000 não declara que este produto terá maior ou menor qualidade que outro semelhante. Declara apenas que todos os produtos fabricados segundo este processo exibirão as mesmas características e o mesmo padrão de qualidade.

Enfim, busca servir de base para as organizações de todo tipo e tamanho, na instalação e transação de sistemas de gestão da qualidade eficientes. Neste plano previsto de ação a elaboração da documentação contém uma razoável importância, visto que vai dar lugar a conversa entre os vários sujeitos envolvidos. Evidenciando-se que a elaboração da documentação é uma atividade a qual poderá valorizar-se no momento em se permitir apresentar as resoluções com clareza e a razão de cada ação. De acordo com Moro Cabero (2009, p.520, tradução nossa) ¹³: “A certificação exige requisitos de gestão documental preciso para garantir a demonstração do cumprimento dos requisitos estabelecidos na norma ISO 9001”.

Ter uma ideia de todos os tipos de documentos utilizados nos sistemas de qualidade se faz necessária para aqueles que procuram implantar um sistema de qualidade, pois documentos com diferentes objetivos serão produzidos, distinguem-se alguns: os manuais de qualidade, aqueles que fornecerão informações para o público interno e externo com relação ao sistema de qualidade; planos de qualidade onde serão descritas as formas de aplicação do sistema de gestão da qualidade a um projeto, contrato ou produto (serviço); podem ser citados também os guias, instruções de trabalho, especificações, observando que a quantidade de documentos a serem produzidos pode ser variável levando-se em conta o tipo, o tamanho, a complexidade do produto, a interação dos processos e as necessidades dos usuários em cada organização como constam na Figura 3:

¹³ La certificación exige requisitos de gestión documental muy precisos para asegurar la demostración del cumplimiento de los requisitos regulados en la ISO 9001 (MORO CABERO, 2009, p.520).

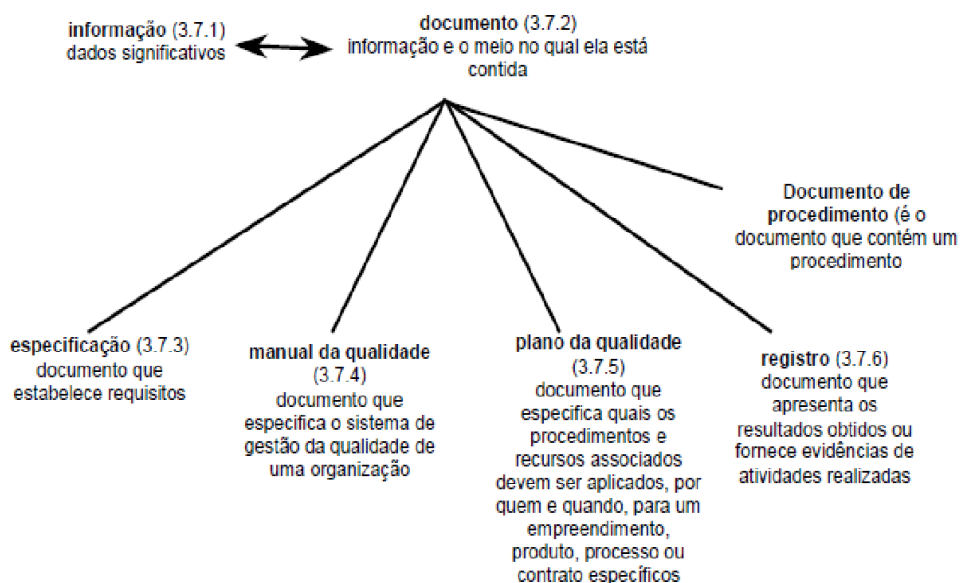


Figura 3- Conceitos relacionados com a conformidade¹⁴

Usando as palavras de Moro Cabero para complementar esta ideia: “Assim, documentos, declarações de feitos e outra informação deve ser verificável; isto é, com valor de prova consistente” (MORO CABERO, 2009, p.521, tradução nossa)¹⁵.

Torna-se importante ressaltar o anexo A da ISO 9000 (Metodologia utilizada no desenvolvimento do vocabulário), onde é evidenciada a importância do momento em que se busca executar um sistema de qualidade seguir um vocabulário coerente e harmonizado que seja de fácil compreensão por todos os usuários.¹⁶ Neste anexo se descobre regras fáceis e evidentes a serem executadas quanto à introdução, sua representação gráfica e os diagramas de conceitos.

Os ganhos oferecidos pela Gestão Documental para a Gestão de Qualidade já foram descobertos não só por traçar um sistema de informações, mas compor este de informações documentadas numa base normalizada, conduzindo as partes envolvidas a um bom entendimento entre si favorecendo assim a comunicação e a compreensão dos objetivos, nesse caso a documentação define o planejamento estratégico da qualidade e os planos de operação, como um sistema de controle para sua conservação e desenvolvimento futuro. Moro Cabero (2009) faz um exame mi-

¹⁴ Fonte: Portal. Disponível em: <http://www.cefetsp.br/edu/jcaruso/apostilas/iso9000.pdf>. Acesso em janeiro 2014

¹⁵ Así, documentos, declaraciones de echos y otra información debe ser verificable; esto es, con un valor de prueba consistente.(MORO CABERO, 2009, p.521).

¹⁶ Disponível em: <http://www.cefetsp.br/edu/jcaruso/apostilas/iso9000.pdf>. Acesso em janeiro 2014

nucioso desta relação de trocas criada entre Gestão da Qualidade e Gestão Documental, seguidamente irá se discorrer sobre alguns aspectos embasados nos ganhos descritos.

Há uma influência positiva da base documental sobre os empregados, pois concede a eles a identificação do papel que desempenham dentro do contexto organizacional conduzindo-os a reconhecer seu papel e avocar uma grande responsabilidade nos processos da procura do valor de resultados positivos e da melhoria contínua. Temos os sistemas de registro e controle de formulários para coleta dos dados como contribuição na melhoria e ainda um posterior exame dos dados por ferramentas de avaliação ou mecanismos de observação que admitem dimensionar a renda profissional ou melhorar algum ponto que possam ser mais eficazes e eficientes em seu trabalho.

Um ponto a ser ponderado são as expectativas e necessidades enumeradas pelos usuários do serviço, estas poderão ser facilmente atingidas graças a uma apropriada base documental onde são criados os procedimentos mais adequados a serem adotados, com todas as exigências e designações por parte do usuário e da organização. Onde o controle documental garante um fluxo documental regular que permita um ambiente operativo de trabalho regulamentado e normalizado em todos os seus aspectos, sendo as atividades de controle um aspecto importante para um sistema de gestão da qualidade por permitir a percepção do alvo de sua realização. Também controla o rendimento no trabalho, o nível de adequação dos objetivos alcançados, o grau de satisfação dos usuários e a organização divulgando os resultados obtidos.

Os documentos gerados irão permitir que propositadamente fossem planejadas as melhores ações a serem escolhidas e seguidas, diminuindo assim os erros e rapidamente a organização atingirá o grau de excelência (qualidade). Visto que para construir a história do sistema de gestão da qualidade de um modo geral será através do conjunto de todos os registros capacitando a organização a construir todos os passos de cada um dos processos envolvidos. Para que estes processos sejam melhorados, tem que se permitir a comparação entre os dados e sequencialmente ter os benefícios para traçar planos e objetivos de como chegar à perfeição em cada processo.

Outra circunstância que cabe ser citada é a confiança gerada nos usuários e partes interessadas de que a organização é capaz de inserir e conservar um sistema de gestão da qualidade, logo um sistema de gestão documental permite revelar as possibilidades de vitória no alcance das metas de qualidade. Citando Moro Cabero onde ela completa esta parte evidenciando que:

Uma reflexão sobre os benefícios enumerados nos induz a afirmar que o valor atribuído pela gestão de documentos em um sistema de gestão da qualidade é, antes de tudo, o de tornar possível o sistema de gestão. Curiosamente! O peso que adquire há potencializado que erroneamente, se reduza seu protagonismo no momento da certificação, gerado da necessidade de evidenciar o cumprimento dos objetivos de qualidade fixados. Esta visão, de medir o peso da documentação na atividade certificadora, reduz enormemente a finalidade da gestão documental, relegando-a a uma simples companheira e compreendendo-a como uma atividade derivada do sistema de gestão e à serviço do mesmo com um objetivo único: apresentar evidências documentais para a obtenção do certificado.¹⁷ (MORO CABERO, 2009, p.524-525, tradução nossa)

De uma forma muito genérica a norma ISO 9000 trata da conservação, mostrando que há a necessidade de conservar os documentos como evidência do sistema, servindo para justificar a existência do mesmo, mas no informe técnico é acentuada a necessidade de deixar indicada a história de todas as mudanças ocorridas na documentação para acatar os aspectos legais e a preservação. No texto da ISO 9000 também pode se identificar situações onde é exaltada a delegação de autoridade e distribuição de responsabilidades relacionadas à gestão da documentação entre todos os recursos humanos que estão envolvidos com a organização. Encontram-se as responsabilidades de direção do sistema de gestão da qualidade, onde saber delegar e distribuir competências torna-se uma das qualidades mais buscadas em um líder.

Dando continuidade a análise da família ISO 9000, cabe ressaltar que a ISO 9000:2005 – Sistema de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário foi a única norma lançada no ano, relatando os fundamentos do Sistema de Gestão da Qualidade, que no Brasil, constituem objeto da família ABNT NBR ISO 9000 definin-

¹⁷ Una reflexión sobre los beneficios enumerados nos induce a decir que el valor asignado por la administración de documentos en un sistema de gestión de la calidad es, en primer lugar, para hacer posible el sistema de gestión. Curiosamente! El peso llega potenció que erróneamente se reduce su papel en el momento de la certificación, generan la necesidad de demostrar el cumplimiento de los objetivos de calidad establecidos. Este punto de vista, para medir el peso de la documentación de la actividad de certificación, reduce en gran medida el objetivo de la gestión de documentos, relegando a un mero compañero y entenderla como un sistema de gestión de la actividad derivada y servicio incluso con un único objetivo: presentar pruebas documentales al certificado.

do os temas a ela relacionados.¹⁸ Sua conceituação é resultado de um consenso internacional sobre as práticas que uma organização pode alcançar tendo como fim o atendimento completo dos requisitos de qualidade. Na sequência serão debatidas a ISO 9001 e a ISO 9004 pelas relações que se estabelecem entre elas.

Ducharme (1992) frisa que o início dos anos 90 foi uma fase importante para a área arquivística, pois é quando a normalização se constituiu numa preocupação e os especialistas intensificaram seus esforços em buscar desenvolver normas nacionais e internacionais. A NBR ISO 9000:2005 é a norma que define os termos fundamentais relativos aos conceitos da qualidade, que podem ser aplicados a todas as áreas para a elaboração e utilização de normas sobre qualidade e para o entendimento mútuo nas comunicações nacionais e internacionais e as demais normas que surgiram a partir desta possuem um papel fundamental na adoção de procedimentos uniformes.

A ISO 9001 persiste na necessidade de documentar e ordenar diferentes tipos de documentação, no entanto, do ponto de vista arquivístico estudando a documentação do sistema de qualidade estes são agrupados em documentos de referência e documentos de evidência (pode também ser chamado de valor de prova) justificando-se como documentos de referência aqueles que descrevem os passos a serem seguidos, prevenindo e facilitando o planejamento estratégico que será adotado pelo sistema de gestão da qualidade, com caráter informativo, instrutivo e organizativo na relação com a gestão da qualidade também com relação aos procedimentos e instruções necessárias para o desenho e implantação de um sistema de gestão de qualidade (SGQ).

A sistemática de normas dos processos de gestão de documentos de um sistema de gestão da qualidade passa pelos requisitos da ISO 9001, onde são determinadas as necessidades de documentar os procedimentos nos quais deverão estar nítidas todas as intervenções a serem feitas. Com certeza a ISO 9001 defende como requisito a função de arquivar, buscando colaborar com o cumprimento do conjunto de requisitos e recomendações estipulados no conjunto da norma ISO 9000. Compreendendo que a norma ISO 15489 sendo o conjunto de normas orientadas para mostrar um modelo de gestão de documentos baseados na gestão distribuída e com

¹⁸ Disponível em: Portal. Disponível em: http://pt.wikipedia.org/wiki/ISO_9000#ISO_9000:2005. Acesso em novembro 2014.

capacidade de interligar-se com outros modelos de gestão, como é o caso da ISO 9000, código de boas práticas em conformidade com modelos internacionais que melhor atendem a necessidade. Em suas normativas a ISO 9001 considera imprescindível o requisito dos documentos terem seu valor em evidência garantido, já na ISO 15489 é definido o valor de evidência e alcance para todo o tipo de documento independente de suporte. O gestor de documentos pode interatuar no desenho de cada um dos processos determinando sua estrutura, seu conteúdo e o formato dos documentos, dando validade a documentação, inspecionando e ratificando a documentação antes de adotá-la. Toda documentação existente em qualquer organização deve ser identificada, mesmo aqueles documentos que não sofreram avaliação por não estarem incluídos no sistema de arquivo da organização. Questão esta de responsabilidade da gestão, que também trata a ISO 9000 a qual requer que estejam bem claros e definidos os compromissos, delegação de autoridades e compromisso de trabalho de apresentar todos os fatores que envolvem os resultados alcançados.

O texto da ISO 9001:2008 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos é uma versão atual da norma, aprovada no final do ano de 2008, foi organizada para tornar-se compatível com a família ISO 14000, e as mudanças feitas aproximaram a compatibilidade em suas traduções e conseqüentemente um ainda melhor entendimento da versão de seu texto. A ISO 9001:2008 estabelece os critérios para um sistema de gestão da qualidade e é o único padrão na família que pode ser certificado (embora este não seja um requisito). Pode ser usada por qualquer organização, grande ou pequena, independentemente do seu ramo de atividade. Na verdade a ISO 9001:2008 é implantada por mais de um milhão de empresas e organizações em mais de cento e setenta países.¹⁹ Com relação às definições e a terminologia a serem seguidas na aplicação desta norma seguem os estabelecidos na norma ISO 9000. Onde faz referência ao controle de registros há uma preocupação nítida seguida pela organização, documentando o procedimento de forma que permita controlar a identificação, armazenamento, proteção, recuperação, preservação e disponibilidade dos registros, para que estes permaneçam legíveis facilmente identificados e recuperáveis.

¹⁹ Disponível em: Portal. Disponível em: http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.htm. Acesso novembro 2015.

Na procura de estabelecer estratégias normalizadas tem que se controlar e ratificar os documentos apropriados para o fim que foram emitidos, revendo-os e modificando-os quando for necessário. A importância de salvar de maneira simples e padronizada os registros se dá permitindo a organização auditar rapidamente, reatualizando a equipe e os usuários, seguindo medidas corretivas e preventivas que regularizem processos que não estão de acordo com o serviço, propondo mudanças e preparando recomendações que acompanharão a melhora da eficácia do sistema de gestão, ajudando para que todos os processos se concretizem mais rápido, recomendados pelo sistema de gestão da qualidade, restituindo assim o serviço em relação à necessidade dos usuários e sequentemente diminuindo os recursos essenciais para prestação de serviços. Está estruturada de acordo com o ciclo PD-CA de melhoria contínua:

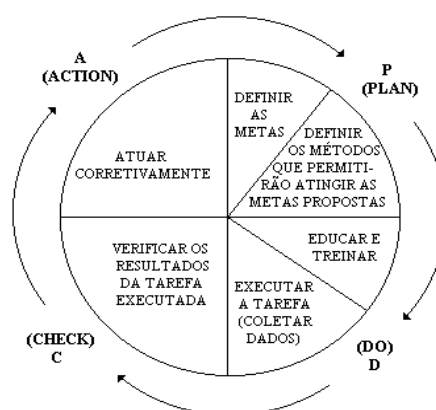


Figura 4- Ciclo PDCA de melhoria contínua²⁰

Estes recursos previstos no texto da norma onde abrange toda infraestrutura essencial em termos materiais como de serviços de apoio, compreende um sistema de informações que cumpra com eficácia e competência seu papel. Para iniciar a instalação de um sistema de gestão com normas da família 9000, torna-se crucial buscar se certificar de todos os requisitos necessários para obter a conformidade,

²⁰ Fonte: <http://www.dataalyzer.com.br/site/suporte/administrador/info/arquivos/info80/80.html>

abrangendo todas as normas que permitam embasar as ações a serem seguidas. De acordo com Esteban Navarro (2006, p.207, tradução nossa) ²¹:

As características que são exigidas para os documentos e as ações necessárias para manter a norma ISO 9001 estão incluídas na norma 15489. Assim, o acompanhamento das disposições da presente norma é a melhor maneira de satisfazer as exigências que a implementação de um sistema de gestão da qualidade requer a gestão dos documentos em uma organização.

Ponderando-se que a ISO 9001 evidencia a importância de examinar os documentos exigidos pelo sistema de gestão da qualidade, do mesmo modo que apresenta os requisitos a serem cumpridos e a ISO 15489 coopera para que as organizações realizem seus processos de forma simples, competente e flexível e alcancem suas metas relacionadas aos registros informativos, visto que essa norma foi criada para ser capaz de funcionar com os sistemas de gestão da qualidade.

Os requisitos da ISO 9001 são para gestão de uma empresa e não para uma forma específica como um produto que deve ser formado e entregue. Um exemplo de requisito estabelecido é a avaliação de satisfação dos clientes quanto aos produtos e serviços que usufruíram. Várias empresas poderão ter seu desempenho e produtos diferentes, mas mesmo assim ambas podem se certificadas na norma 9001. Certamente que poderá ajudar a melhorar continuamente a qualidade de seus serviços e produtos e a satisfação dos clientes. Quando a empresa está recebendo *feedbacks* constantes de seus usuários e melhorando sua produção, certo que está ajustando o modelo de sistema de gestão baseado na abordagem de processos e tem se tornado cada vez mais comum no circuito das empresas brasileiras.

Por isto é uma norma auditável, o que quer dizer que se pode buscar um organismo certificador, depois de implantado o sistema de gestão da qualidade, para auditá-lo e examiná-lo se está conforme a ISO 9001, caso estiver recebe um certificado de conformidade, o certificado ISO 9001 2008, válido no Brasil, China, Estados Unidos, França ou qualquer outro lugar do mundo. ²²

Abordando a ISO 9004:2009 – Gestão para o sucesso sustentado de uma organização – Uma abordagem de gestão da qualidade pode-se concluir que é uma

²¹ Los rasgos que se demandan a los documentos y las acciones necesarias para su mantenimiento por la norma ISO 9001 están incluídos em la norma ISO 15489. Por consiguiente, el seguimiento de lo dispuesto en esta norma se convierte en el medio más seguro para cumplir con los requisitos que la implantación de un sistema de gestión de calidad exige a la gestión de documentos en una organización. (ESTEBAN NAVARRO, 2006, p.207).

²² Disponível em: <http://www.sobreadministracao.com/o-que-como-funciona-iso-9001/>

norma internacional que busca orientar direções para as organizações alcançarem o sucesso sustentável em um ambiente exigente, em constante modificação e hesitante, através de uma abordagem de gestão da qualidade. O sucesso sustentado acontece quando uma organização é capaz de atender as necessidades e expectativas de seus usuários, de forma equilibrada e em longo prazo. Sucesso este que pode ser alcançado por meio de uma gestão eficaz da organização, da consciência de seu ambiente, aprendizagem e pelo uso adequado de melhorias e inovações.

Norma esta que propõem a autoavaliação como ferramenta para avaliar o nível de maturidade da organização, protegendo sua liderança, estratégia, sistema de gestão, recursos e processos, para reconhecer as áreas de força ou fraqueza e as oportunidades para suas melhorias e ou inovações. Destaca um ponto mais amplo sobre gestão da qualidade da ISO 9001, onde busca atender as expectativas e necessidades de todas as partes interessadas e fornece melhoria contínua e organizada no desempenho global da organização. Foi desenvolvida para manter conexão com a ISO 9001 e ser compatível com outros sistemas de gestão, complementando um ao outro, mas também sendo utilizados de forma independente.²³ Não é certificável, mesmo que uma empresa a adote por completo, não receberá certificado por isso, sendo assim tendem a ignorá-la por completo, o que não pode acontecer, pois nela estão os detalhes para uma gestão de sucesso. Se a organização busca receber o certificado de gestão da qualidade deve implantar a ISO 9001, porém se busca aplicar uma gestão de sucesso sustentado deve entender e adotar as instruções da ISO 9004. O grau de relação destas duas normas está demonstrado pela Figura 5 encontrada no artigo de Navarro (2009).

²³ Disponível em: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9004:ed-3:v1:en>

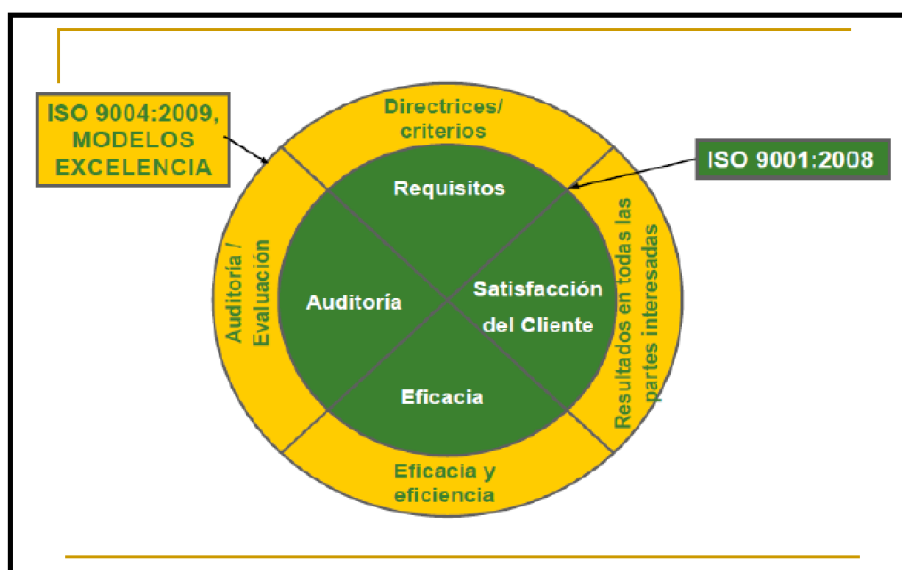


Figura 5- Compatibilidade da ISO 9004:2009 com a ISO 9001:2008 e os modelos de excelência²⁴

Na versão anterior, era como uma ISO 9001 mais perfeita, com pormenores e exemplos para implantação e manutenção da mesma, todavia vale recordar que conhecer a ISO 9004 sempre foi um diferencial entre um bom e um excelente gestor. Com esta nova versão, a ISO 9004 passou a ser uma norma harmônica também entre a ISO 9001 e a ISO 14001, acrescentando um fundamento próprio. Tornou-se um passo intermediário entre o gestor e a auditoria por causa do seu respeito com a ferramenta de autoavaliação. Esta ferramenta pode se tornar um recurso chave perante os processos de planejamento estratégico das organizações, conforme o comentário no site do grupo de trabalho responsável pela ISO 9004:2009, José Dominguez, um dos líderes que estuda a ISO 9001: “Os objetivos de satisfação do cliente e qualidade do produto são estendidos na norma ISO 9004:2009 para incluir a satisfação das partes interessadas e o desempenho da organização. A combinação de ISO 9001 e ISO 9004 vai permitir que se obtivesse o máximo de um sistema de qualidade”.²⁵

O grupo de trabalho que fez a tradução da norma na versão de 2000 para o idioma espanhol ressaltou, em seu prefácio da versão espanhola, que a importância desta norma ISO 9004 é evidente por representar um marco pioneiro na normaliza-

²⁴ Fonte: El_Exito_Sostenido_de_una_Organizacion_ISO_9004-2009.pdf

²⁵ Disponível em: http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref1263

ção internacional na busca pela unificação da terminologia. Já na versão 2009, a tradução para a versão brasileira foi aprovada em maio de 2010, com uma denominação diferente, ABNT NBR ISO 9004:2010, mas com o mesmo conteúdo. Sendo esta versão preocupada com o contexto da organização, entende-se contexto organizacional como a combinação dos fatores internos e externos e suas condições para afetar o alcance dos objetivos da organização e seu comportamento frente às partes interessadas para dar mais evidência a esse aspecto cita-se a figura a seguir (Figura 6) preparada por Navarro (2009), onde apresenta exemplos de necessidade e expectativas que podem apresentar as partes interessadas:

Parte interessada	Necessidades e expectativas
Clientes	Qualidade, preço e desempenho na entrega dos produtos.
Proprietários/acionistas	Rentabilidade sustentável Transparência
Pessoal na organização	Bom ambiente de trabalho Segurança no trabalho Reconhecimento e recompensa
Provedores e sócios	Benefícios mútuos e continuidade
Sociedade	Proteção ambiental Comportamento ético Cumprimento dos requisitos legais e regulamentários

Figura 6- Exemplo de necessidades e expectativas das partes interessadas²⁶

Na procura de atender as partes interessadas com suas necessidades e expectativas, utilizando-se dos recursos e implantando inovações dos elementos em busca de resultados, consideram-se num processo, os resultados obtidos como entrada para outros processos na organização, aplicando-se assim a autoavaliação como um processo na descoberta de melhorar a eficiência e a eficácia na promoção de ações preventivas.

O foco baseado em processos possui vantagens entre elas o controle contínuo que é formado nos laços existentes entre os processos individuais incluídos no próprio sistema de processos, como sobre sua disposição e reciprocidade, onde o

²⁶ Fonte: El_Exito_Sostenido_de_una_Organizacion_ISO_9004-2009.pdf

uso de um vocabulário comum e normalizado permite que as trocas ocorram de uma forma simples e rápida. E a aplicação da autoavaliação será para melhorar e inovar os processos, produtos e sistemas de gestão e orientar o alcance do êxito sustentável em um ambiente em constantes mudanças e cada vez mais competitivo. (NAVARRO, 2009).

Logo após serão examinados os diferentes processos que constituem referência na gestão das organizações: segurança da informação, a normalização no contexto ISO 15489 até seu reconhecimento sistema normalizado de gestão (MSS) como sistema de gestão para registros (MSR).

2.4 Segurança da Informação - Família ISO 27000

No conjunto de normas ISO 27000 (Gestão de Segurança da Informação) procura-se pela segurança nas organizações, sendo o principal objetivo a ser obtido. Sendo a informação um bem valioso que pode ajudar ou destruir uma organização, quando gerida corretamente pode-se agir com confiança. A gestão de segurança da informação é o que lhe possibilita oportunidade de crescer, inovar e ampliar seus usuários, tendo a certeza de que suas informações serão confidenciais. A família de normas ISO 27000 auxilia as organizações a manterem seus arquivos de informação seguros. É o padrão mais conhecido fornecendo recursos para um sistema de gestão de segurança da informação (SGSI). Um SGSI é uma abordagem sistemática para a gestão de informações confidenciais de uma empresa e ou organização, para que estas permaneçam seguras, incluindo pessoas, processos e sistemas de Tecnologia da Informação (TI) através da aplicação de um processo de gestão de riscos. Pode contribuir para que as organizações, de qualquer porte, em qualquer setor, conservem seus ativos de informação segura.²⁷ Possui quatro atributos básicos: confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade.

As séries da ISO 27000 se constituem de diversas normas, e cada uma delas tem uma função particular, mas com um único objetivo: a criação, manutenção, me-

²⁷ Disponível em: <http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso27001.htm>

lhoria, revisão, funcionamento e análise de um SGSI. Estas normas conduzem a estratégias e direções que fazem com que o SGSI se ambiente na organização que deseja implantá-lo. Esta série de normas possui dois certificados para profissionais e para empresas, ambos precisam estar sempre em conjunto, por isso serão elencadas algumas vantagens concentrando-se no certificado da norma ISO 27001 e no certificado de empresas. Uma empresa certificada com essa norma tem reconhecimento de uma organização de padrão internacional, só isso já transmite confiança e gera uma boa imagem para todas as partes interessadas. Comunica-se com outros sistemas de gestão, como o de qualidade da série ISO 9000. Com a implantação da norma a empresa poderá localizar e corrigir com eficácia pontos fracos e falhas no sistema, revisando-o com facilidade, além de conscientizar o público interno sobre a segurança da informação.

A família ISO/IEC (*International Electrotechnical Commission*) 27000 é extensa, pois existem diversas normas relacionadas ao Sistema de Gestão de Segurança da Informação (SGSI). A mais recente então se trata da ISO/IEC 27000:2013 que especifica os requisitos para estabelecer, programar, manter e melhorar continuamente um sistema de gestão de segurança da informação dentro do contexto da organização, incluindo requisitos para a avaliação e tratamento de riscos de segurança da informação adaptados as necessidades da organização. Seus requisitos são genéricos e pretende-se que sejam aplicáveis a todas as organizações, independentemente do tipo, tamanho ou natureza.²⁸ A seguir, se mostrará a diferença de duas normas relacionadas com a Segurança da Informação: ISO 27001 e ISO 27002.

A ISO 27001 é a norma internacional que determina os requisitos para Sistemas de Gestão de Segurança da Informação. Ela ajuda a empresa a escolher um sistema de gestão que permita intensificar os riscos de segurança atribuídos a seus ativos e ajustar-se as necessidades à área de negócio. Alguns benefícios oferecidos pela norma ISO 27001:

- Reduz o risco de responsabilidade pela não implementação ou determinação de políticas e procedimentos;
- Oportunidade de identificar e corrigir pontos fracos;
- A alta direção assume a responsabilidade pela segurança da informação

²⁸ Disponível em: http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=54534

- Permite revisão independente do sistema de gestão da segurança da informação;
- Oferece confiança aos parceiros comerciais, partes interessadas e clientes;
- Melhor conscientização sobre segurança;
- Combina recursos com outros Sistemas de Gestão;
- Mecanismo para se medir o sucesso do sistema.

Sua estrutura é composta de introdução, objetivo, referência normativa, termos e definições, SGSI, responsabilidade de direção, auditorias internas do SGSI, análise crítica do SGSI pela direção e melhoria do SGSI.

A certificação ISO 27001 pode ser obtida por empresas não por profissionais. É recomendável que a ISO 27001 seja utilizada em conjunto com a ISO 27002. Que é um código de práticas com um conjunto completo de controles que auxiliam na aplicação do SGSI, facilitando atingir os requisitos especificados pela norma ISO 27001.

A ISO 27002 fornece um conjunto de controles baseados em melhores práticas para a Segurança da Informação. Ela não deve ser utilizada em auditorias, mas simplesmente servir como um guia. Está dividida em onze capítulos. Ao contrário da ISO 27001, a certificação da ISO 27002 pode ser obtida por profissionais, correspondem à antiga certificação ISO 17799.

2.5 Sistemas Normalizados de Gestão Documental – Família ISO 15489

A primeira norma na área da documentação e informação que tem como foco garantir um processo organizado e eficiente que controle a produção, conservação, utilização e eliminação da informação como prova das atividades e negócios das organizações, subentendendo-se uma norma para a gestão de arquivos é a ISO 15489. Determina um grupo de elementos e uma metodologia de implantação que permitirá as organizações criar uma gestão adequada de seus documentos, apta a suportar um enquadramento de um processo de qualidade definido pelas normas ISO 9001 e ISO 14001. Procura ser aplicável a todo tipo de documentos, indepen-

dentemente de seu suporte (papel, microfilme, suporte eletrônico) e dos seus objetivos ou pessoa jurídica da organização. Tem como intuito ser útil aos gestores e profissionais de gestão da informação, dos arquivos e tecnologias de suporte, enfim a todas as pessoas de uma organização que produzem ou conservam a documentação.

A origem da ISO 15489, de acordo com a referência de Moro Cabero (2002) foi no final de 1996 quando se iniciou o estudo da norma AS 4390:1996 (Arquivos Nacionais da Austrália), a qual foi enviada ao Comitê ISO/TC 46 para que fosse elaborado um informe técnico. Comitê este constituído por membros de diferentes países e que possui representantes de diferentes práticas arquivísticas. Porém logo após os primeiros resultados, criou-se um subcomitê – SC11 com o propósito de revisar a norma para ambientá-la com as diferentes realidades dos países representados. Então em 1998 foi criado um novo comitê com a função de reunir em um só documento todas as contribuições e no ano seguinte, verificou-se diferenças significativas quanto à aplicabilidade em diferentes países, então o comitê dividiu a norma em duas partes, sendo que uma define os resultados e a outra a metodologia a ser seguida.

A ISO 15489 tem como princípio a importância da ligação de diretrizes e políticas de gestão de documentos, onde os processos atendam as necessidades e requisitos dos usuários do sistema, dos clientes, bem como ao sistema permitindo assim ao responsável pela documentação e gestão documental dispor de todas as informações que julga necessárias para planejar o programa de gestão de documentos e assumir os requisitos estabelecidos pelos modelos e gestão de qualidade com relação ao controle da documentação. Ao prosseguir com uma análise específica da relação da ISO 15489 e o sistema de gestão da qualidade pode se identificar que esta norma assume por completo a cultura da gestão da qualidade, levando em consideração que aprecia a revisão e a avaliação periódica do rendimento de gestão de documentos como a última etapa na implantação desse sistema. Na continuação se farão algumas considerações:

- Em primeiro lugar, o surgimento de uma norma de boas práticas contribuiu como um marco na arquivística enquanto a definição e aplicação dos denominados processos de gestão de documentos (registro, classificação, avaliação, acesso, conservação, entre outros) que estavam implantados nos modelos de gestão de docu-

mentos mais desenvolvidos (Estados Unidos, Canadá, Reino Unido, Austrália) se renovavam em orientação e contexto.

- A gestão dos documentos e a administração de arquivos em alinhamento com as técnicas de gestão mais relevantes nas organizações: o sistema de gestão da qualidade (ISO 9001) e gestão ambiental (ISO 14001). Posteriormente com a ampliação das normas com a ISO 27000, sistema de gestão da segurança da informação.

- Os arquivos são prova em temas de responsabilidade e prestação de contas, análise de riscos, prevenção de desastres e no esclarecimento de investigações civis e criminais. Alguns autores assinalam inclusive a importância da norma como referencia na proteção de danos que podem ser atribuídos a organização, ao proporcionar evidencia exata de suas atividades e estabelecer um marco de confiança para as informações essenciais.

- Foi estabelecido um dia para os princípios metodológicos da arquivística, definindo as características essenciais do documento, destacando o interesse de uma análise funcional e priorizando a classificação e avaliação documental entre os processos de gestão documental.

- As direções das organizações estão diretamente implicadas na implantação dos sistemas de gestão de documentos.

- Existem claramente definidos os requisitos para a criação, conservação e durabilidade de documentos autênticos, confiáveis, íntegros e disponíveis, assim como o contexto do sistema em que devem estar relacionados.

E em outubro de 2001 se conferiu a adoção e aprovação da primeira norma a ISO 15489:2001, foi uma surpresa saber que não existia no âmbito arquivístico nenhuma referência internacional reconhecida e diferenciada sobre boas práticas profissionais. Até aquele momento existia unicamente diferentes modelos internacionais de gestão de documentos, entre os mais conhecidos “*records management*” norte americano e o “*préarchivage*” francês, os quais se tinha mais conhecimento, cada um deles correspondia a uma particular evolução administrativa, legal e profissional. Devido à pressão das tecnologias de informação havia que se procurar diferentes modelos para novas orientações e se questionou a validade de um deles, o francês, na hora de fazer validar os novos documentos gerados eletronicamente.

ISO 15489 Parte 1- diz respeito aos resultados, formato de mídia (criado ou recebido), responsabilidades, procedimentos, sistemas de gestão regulamentados e fornecendo uma metodologia relacionada à gestão, de forma que não haja dúvidas sobre sua utilização e interpretação. Trata dos aspectos relacionados à gestão dos documentos apresentando um modelo de gestão distribuída, solicitando que seja informado sobre conteúdos e resultados que se busca com sua implantação.

A norma 15489-1 é significativa para a área arquivística, citando Alicia Baglietto (2006), salienta que sua simples existência já demonstra a busca de promover o entendimento e adoção de uma linguagem comum, isto permitindo que as tarefas da gestão de documentos sejam facilitadas, mesmo que seu conteúdo não apresente aos profissionais da documentação muitas novidades. Mclean (2002) evidencia como benefícios desta norma permitir que as organizações promovam suas atividades de uma maneira mais fácil, eficiente e principalmente com flexibilidade. Que esta norma assume um papel crucial na ajuda às organizações atingirem suas metas com relação aos registros informativos.

Sobre a ISO 15489 Parte 2 – quanto à metodologia, esta é para implantação do padrão em todas as organizações, que concordam com os regulamentos e normas aplicáveis a nível nacional. Também especifica fatores e processos a ponderar e revela quais os instrumentos devem ser utilizados para registro das operações, de acordo com diversos aspectos. Em sua parte que trata de processos trata dos documentos do sistema de arquivos que não estão sujeitos à avaliação.

A ISO 15489 apareceu para normalizar as práticas internacionais ligadas a gestão de documentos de arquivo, como já foi citado, seu ponto de origem foi a Norma Australiana AS 4390/96, que mantém a adoção de práticas seguindo o modelo de uma gestão contínua. De acordo com Moro Cabero (2002) esta norma foi elaborada de forma a ser interoperativa com os sistemas de gestão de qualidade nas organizações. Surgiu para preencher um vazio que havia com relação a normatização das práticas arquivísticas internacionais, com o propósito de orientar práticas na gestão de arquivos administrativos. O conteúdo desta norma teve comentários de Rodríguez Yunta, Baglietto Jardío e Bustelo Rueta (2006) evidenciando que apresenta uma visão realista e dinâmica dos documentos, onde o fundamental é garantir sua autenticidade, confiabilidade, integridade e disponibilidade com relação as atividades que dá fé. Complementam seus comentários ponderando que:

O documento propõe uma metodologia de implementação que inclui a definição e adoção de políticas, procedimentos e atribuição de responsabilidades associadas a gestão de documentos, comprometendo as organizações com o tratamento rigoroso e responsável dos documentos gerados durante a execução das suas atividades (2006,p.1, tradução nossa).²⁹

Como ressalta Moro Cabero (2004a), esta trouxe mudanças significativas no exercício profissional da arquivística, pois surgiu como um guia para a prática da gestão dos documentos administrativos, cujo alcance é a todos os tipos de organizações e sistemas de arquivos convencionais e/ou eletrônicos. Um fato importante que merece evidência é sua finalidade, que não se preocupa em definir estratégias para os documentos históricos preservados nas organizações, porém se houver preocupação em segui-la na fase corrente, estará garantida a conservação permanente dos fundos de arquivo e de uma forma adequada.

Esta norma está dividida em duas partes, como já citado anteriormente. Aspectos Gerais, distribuídos em onze subdivisões, são tratados na parte 1, onde ficam claros os objetivos da adoção desta norma, a necessidade de identificar em que condições a organização atua e quais são os elementos chave para a implantação da gestão. A parte 2 está estruturada em seis subdivisões, com o subtítulo de Guia Prático, onde são tratados os aspectos referentes a aplicabilidade e operacionalidade dos fundamentos teóricos apresentados na parte 1 da norma. Não se restringindo apenas as recomendações, mas também oferecendo um guia para o desenvolvimento dos processos e controles necessários para a gestão, como também para organização de instrumentos de trabalho. Na sequência será exposto um quadro elaborado por Moro Cabero no qual aparece uma comparação entre as partes constitutivas da norma.

²⁹ El texto propone una metodología de implantación que incluye la definición y adopción de políticas, procedimientos y asignación de responsabilidades asociadas la gestión de documentos, por lo que compromete a las organizaciones con el tratamiento riguroso y responsable de los documentos generados em la ejecución de sus actividades (RODRÍGUEZ YUNTA, BAGLIETTO JARDÍO e BUSTELLO RUETA.2006.p.1).

PARTE 1	PARTE 2
1. Alcance	1. Alcance Bibliografia - não há novas contribuições - não há contribuições - não há contribuições
2. Normativa de referencia	2. Políticas e responsabilidades
3. Termos e definições	3. Estratégias, desenhos e implantação
4. Benefícios da Gestão de Documentos	4. Métodos de arquivo e controles Instrumentos e processos de gestão
5. Contexto normativo	5. Controle e auditoria
6. Políticas e responsabilidades	6. Formação, análise de necessidades formativas, programação, seleção de pessoal ou de público, conteúdos, avaliação.
7. Requisitos da gestão de documentos de arquivo	
8. Concepção e implantação de um sistema de arquivos. Metodologia para o desenho e implantação.	
9. Procedimentos de gestão de documentos e controles	
10. Controle e auditoria	
11. Formação	

Figura 7- Quadro comparativo das partes da ISO 15489:2001³⁰

Ainda relacionado com a ISO 15489, Moro Cabero (2006, p.4, tradução nossa) ³¹ fundamentou muito bem com suas palavras do porque juntar esta norma a esta pesquisa: “[...] nela se detalha uma forma de alcançar e garantir a gestão de documentos, um modelo de planejamento, concepção, implantação e controle de um programa de gestão de documentos de uma organização baseada em uma gestão distribuída das responsabilidades”.

Feita uma breve apresentação da ISO 15489, compete agora ressaltar a ISO 15489-1:2001, a ISO 15489-2:2001 e outras normas relacionadas com a norma ISO 15489 para ressaltar a Parte 1- Conceitos e Princípios – na sua introdução fala que esta norma estabelece os conceitos e princípios fundamentais para a criação, captura e gerenciamento de registros. Sabe-se que registros são evidências de atividade das informações nas organizações e podem ser caracterizados pela sua natureza de transigente e sua dependência de metadados, que serve para indicar e preservar o contexto, empregando regras adequadas para o gerenciamento dos registros outorga que estes são criados e capturados para estar atentos as exigências de evidência de atividade nas organizações e administrados de forma adequada no decorrer do tempo para corresponder as novas exigências. Nos dias atuais cada vez mais, os

³⁰ Fonte: MORO CABERO (2004a, p.39).

³¹ [...] em ella se detalla una forma de alcanzar y asegurar la gestión de documentos, um modelo de planificación, diseño, implantación y control de un programa de gestión de documentos en una organización basado en una gestión distribuida de las responsabilidades.(MORO CABERO, 2006, p.4)

registros são mantidos em ambientes digitais, estes oferecem uma sucessão de oportunidades para novos modelos de utilização e reutilização, e implementações melhores de controles de registro em todos os sistemas. Podendo incluir um aumento da expectativa de transparência na tomada de decisões das organizações e dos usuários em como foram criados e gerenciados. Esta norma não fornece conselhos sobre implementação para ambientes específicos em que os registros são criados, capturados e gerenciados, mas determina conceitos chave e estabelece princípios de elevado nível no qual podem ser desenvolvidos sistemas e processos de gerenciamento de registros em qualquer ambiente físico ou digital.³²

Como base no programa de gestão de documentos de arquivos que estão instituídos na norma ISO 15489-1/2001 podem ser assinalados alguns aspectos que um programa deve ter em mente com relação aos documentos: quais documentos devem ser criados em cada processo de trabalho e as informações que devem estar incluídas neles, determinar a forma e a estrutura a ser seguida para a criação e guarda dos documentos do arquivo e quais tecnologias são mais adequadas, procurando provar e compreender as melhores formas de aumentar a efetividade, a eficácia ou a qualidade dos processos, as ações e decisões que podem aparecer de uma melhor gestão dos documentos de arquivo. Aproveita-se para ressaltar que nos sistemas de arquivo é necessário se inserir e empregar controles, que envolvam o acesso, e sirvam de garantia para a integridade dos documentos. Sendo o controle de vocabulário uma importante estratégia para facilitar o acesso, procurando garantir os princípios estabelecidos pela ISO 15489-1. Também nesta norma estão enunciados os requisitos principais para implantação de um sistema de gestão de documentos, os quais serão reconhecidos com uma boa metodologia e programa de implantação. A metodologia lembrada dispõe de alguns passos a serem seguidos, que podem ser interpretados de diferentes formas, de acordo com a realidade de cada organização. Está previsto na norma que estas tarefas podem ser efetuadas em diferentes etapas, fazendo parte do todo ou se desenvolvendo progressivamente, pois procura atentar as exigências formais de conformidade, as mudanças sucedidas na organização e na gestão de documentos.

³² Fonte: Portal. Disponível em: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:15489:-1:dis:ed-2:v1:en>. Acesso em agosto 2014

Esta norma foi concebida como um recurso autônomo. Todavia, também é parte de uma família de normas e relatórios técnicos sobre uma série de formas relacionadas com a criação, captura e gerenciamento de registros. A gestão de registros, em concordância com esta norma é essencial para um sistema de gestão bem sucedida para Records (MSR), o sistema de gestão definido pela série de normas internacionais ISO 30300. A MSR reúne o gerenciamento de registros e a responsabilidade organizacional, instituindo um quadro que envolve política, objetivos e diretrizes com relação aos registros. Institui exigências para os papéis e responsabilidades definidos, processos sistemáticos, monitoramento, medição, avaliação e melhorias. As organizações que buscam implantar, operar e melhorar a MSR deve usar esta norma em conjunto com a série de normas internacionais ISO 30300.³³

Torna-se essencial empregar atenção às políticas, normas, procedimentos e práticas, como também a maneira de implantar os sistemas, quando se deseja apresentar uma forma alternativa para a recuperação das informações arquivísticas. Para haver transparência nesta pretensão deve se nivelar nos elementos já existentes nas instituições como estratégia para garantir seu sucesso. Segundo Moro Cabero (2004a) em uma organização, o desenvolvimento das atividades documentais em processos deve ser qualificado como um subprocesso do processo informacional. Que deve estar em concordância com as modificações que se apresentaram nos últimos anos em processos de produção, organização e circulação por resultado de avanços tecnológicos.

Percebe-se a propriedade dinâmica dos arquivos como uma de suas principais características quando os documentos que o completam são criados em diferentes suportes usando diferentes tecnologias, precisando de continuas mudanças para seu armazenamento e recuperação. Do mesmo modo que se evidencia na norma ISO 15489-1:2001, a observação sobre os registros e a avaliação de quais os lucros usufruídos pela organização a partir da implantação de um sistema de gestão de documentos do mesmo modo que a satisfação dos usuários com os serviços oferecidos por este sistema. Desta forma Jones (2003) enfatiza com suas palavras que a norma descreve todos os elementos necessários para um adequado programa de gestão de documentos, permitindo assim criar mais confiança no momento que

³³ Fonte: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:15489:-1:dis:ed-2:v1:en>

passa mais precisão no recolhimento e gerenciamento dos documentos e informações.

Na ISO 15489-1:2001 é evidenciado que os sistemas de classificação baseiam-se no estudo das atividades de uma organização auxiliando no fundamento de uma série de processos de gestão de documentos de arquivo, no entanto as organizações devem estabelecer um nível de controle da classificação. Todos os processos que abrangem a manipulação e proteção dos documentos de arquivo voltados ao acesso devem ser o foco mais importante, não se omitindo de outros aspectos como a destruição indiscriminada, roubos e catástrofes. Também por repetidas vezes a desorganização do pessoal e/ou das instalações causa prejuízo ao acervo, maiores que os acidentes ou as manifestações da natureza. O propósito maior a ser obtido é a implantação de um modelo de gestão que admita tanto criar um sistema capaz de preservar os registros de prova e informativos dos documentos institucionais, como também propor soluções integradoras. O sistema de gestão de documentos de arquivo constitui-se de uma série de documentos traçados com os requisitos técnicos, organizacionais e legais, onde estão mencionadas as responsabilidades com relação ao cumprimento dos processos de gestão de documentos de arquivo e o controle de vocabulário. Por isso, torna-se um recurso principal quando se procura organizar uma padronização nas práticas arquivísticas e proporcionar a recuperação das informações.

Esta norma internacional está acompanhada de um Informe Técnico (ISO 15489-2), que em sua aplicação vem complementar a aplicação dos princípios estabelecidos na Parte 1 desta norma (ISO 15489-1), a seguir será exposto o conteúdo desta parte 2 da norma - Gestão de Documentos de Arquivo: Diretrizes – ISO 15489-2:2001 só possui caráter informativo. Foi ordenada sob o contexto que uma norma ISO pode ser divulgada acompanhada de um informe técnico que completa o estudo e aplicação da norma. Deste modo procura ajudar no uso da ISO 15489 para que atinjam os resultados previstos nesta norma internacional. Para mostrar a importância desta segunda parte da norma pode-se fazer uso das palavras de Esteban Navarro (2006) o qual declara que o êxito da implantação de um programa de gestão depende da adoção de boas medidas e de fatores que devem ser considerados, um deles é que esta implantação permita haver inovações. Inovações no sentido de propor mudanças que melhorem o sistema atendendo as necessidades já diagnosti-

cadás, não impondo mudanças nos modos de agir ou originar um impacto muito drástico, aí consiste o valor da ISO 15489-2:2001.

Tem seu formato constituído por explicações mais extensas, com sugestões para sua implantação e bibliografia de base, faz a descrição por extenso do tipo de responsabilidades que deverão ser decididas e escolhidas. As normas expostas por esta têm como ponto principal os princípios e elementos relatados no campo de aplicação da norma ISO 15489-1. Conforme Moro Cabero (2004a) esta segunda parte da norma é como um guia prático o qual incorpora os requisitos de qualidade e onde são descritos os processos fundamentais para um sistema de gestão de informação. A relação entre as fases para o desenvolvimento de um programa de arquivos e a metodologia de trabalho defendida nos referenciais da qualidade são estreitas.

Moro Cabero (2004b, p.25) relata que ao efetuarem-se a leitura das epígrafes do Guia Prático sobre gestão de arquivos percebe-se o grau de influência da norma ISO 9000. No momento da projeção do trabalho a ser desenvolvido nos arquivos definindo os diferentes processos a serem superados, percebe-se claramente a influência da ISO 9000 por esta permitir controlar melhor os resultados desejados quando são coordenados recursos e requisitos. A autora continua no mesmo artigo citado anteriormente, destacando que no Guia Prático pode-se identificar etapas que devem ser vencidas para a concepção e implantação de um sistema de arquivos, que são:

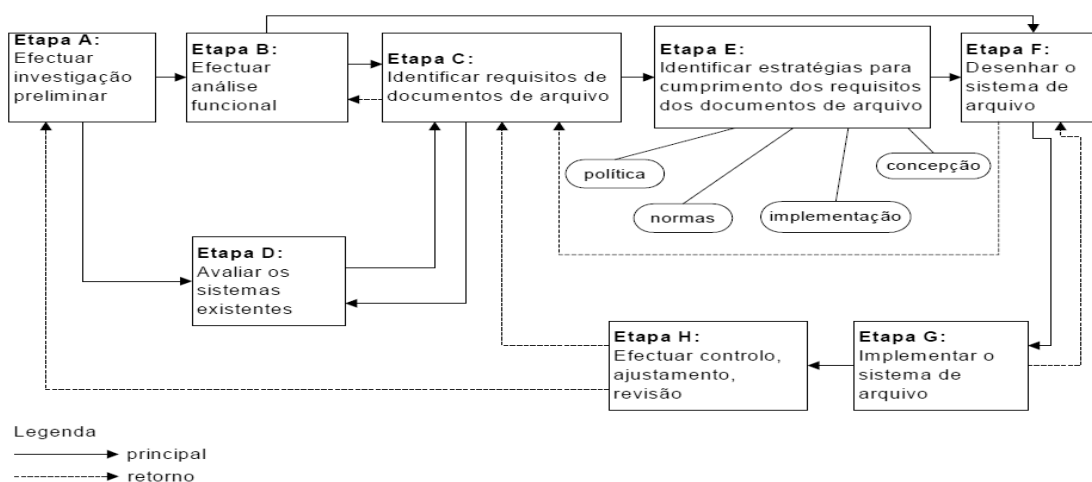


Figura 8- Modelo de concepção e implementação de sistemas de arquivo³⁴

³⁴ Fonte: http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/2061/1/23152_ulfl0782781_tm_tese_anexos_1_2_3_5.pdf

Tais etapas deixam evidente o ciclo PDCA (planejamento, desenho, controle e ação) cuja aplicação descobre a melhora contínua dos sistemas. As etapas A, B, C e E consideram o planejamento, as etapas F e G são a fase do projeto e a fase do controle na etapa H. Cada vez que se estabelece uma gestão de informação não se obriga limitar a gestão ao mero ato de somente ordenar, classificar, conservar, descrever (...) mas sim produzir estratégias de acesso aos documentos. Utilizar-se de um plano normalizado coopera para impedir ou minimizar falhas na implantação de um sistema de gestão documental (SGD). Conforme Moro Cabero, contribuindo desde a organização observa-se a importância de estabelecer responsabilidades para a gestão, as quais estarão claras na explicação da metodologia a ser adotada, o desenvolvimento dos processos e controles, assim como na elaboração de determinados instrumentos de trabalho (MORO CABERO, 2004c).

Na norma ISO 15489-2:2001, no tema das competências e responsabilidades, a busca pelo sucesso do plano de atuação da gestão de documentos encontra-se no fato do grupo diretivo tomar para si o maior nível de responsabilidade, tornando-se efetivo através de ações que venham para ajudar a atuação dos funcionários e estimular o cumprimento dos processos necessários para a gestão de documentos em toda a organização. Procedendo ao exame da conjuntura, observa-se que as pessoas da organização possuem obrigações específicas em relação à execução das políticas, procedimentos e normas estabelecidas, onde cada uma tem um papel a ser representado. Mesmo contratando empresas externas para implantar os seus planos de gestão de documentos, compete evidenciar que deverá ocorrer em sintonia com as políticas da organização.

Examinando com atenção os fatos citados neste trabalho, compete-se agora referir as vantagens de implantação da norma ISO 15489:2001, com isso citam-se as palavras de Núñez Fernández (2007) e dentre as vantagens destaca-se permitir realizar as atividades de uma maneira ordenada, eficaz e responsável, prestando um serviço coerente e equitativo, proporcionando continuidade e produtividade à gestão de documentos e a administração e em caso de catástrofes garantirem a continuidade das atividades sem que haja grandes perdas. Coopera para que se cumpram os requisitos legais e regulamentares, inclusive as atividades arquivísticas, de auditoria e supervisão, proporcionando assim proteção e apoio às demandas relacionadas à existência ou ausência de evidências das atividades realizadas pela instituição, pro-

tegando seus projetos, os direitos dos empregados, clientes e outras partes. Apoiar e documentar as atividades de investigação e desenvolvimento é outra vantagem.

A norma ISO 15489:2001 está de acordo com a gestão de documentos de uma organização, determinando as responsabilidades e competências dentro do âmbito da gestão, instituindo políticas e normas para a gestão, estabelecendo processos e diretrizes em gestão de documentos, prestando serviços relacionados com a gestão, planejando, implantando e administrando os sistemas especializados de gestão de documentos e incluindo a gestão de documentos nos sistemas e nos processos da organização. A aplicabilidade da norma está direcionada para a arquivística integrada, conforme a qual os documentos estão em um ciclo contínuo, que pode originar a eliminação ou conservação permanente dos documentos.

A partir da norma ISO 15489 muitas outras se formarão para normalizar as diferentes fases que abrangem a gestão de documentos.

2.6 Modelo MSS: Sistema Normalizado de Gestão

A proposta do modelo MSS está baseada no fato que é possível reunir um conjunto de normas, as quais apresentam inter-relações entre elas. Exemplificando no seu conjunto, o caso da ISO 9000 (vocabulário e princípios) contem a ISO 9001 (requisitos), a ISO 9004 (guia para melhorias), entre outras. O conjunto de normas relacionadas com a gestão documental desta forma seria conhecido como Sistema de Normas de Gestão (MSS).

A padronização de sistemas de gerenciamento de documentos é de responsabilidade do SC11, membro do CT46, que desenvolveu o código de boas práticas ISO 15489:2001. A adoção bem sucedida do código incentivou a SC11 em 2007, a realizar uma nova proposta de reconhecimento de um sistema de gerenciamento de documentos (Bustelo, 2009). A ISO concordou com o tal sistema de gerenciamento de documentos (MSS) com âmbito e estrutura diferentes, é claro, do código de boas práticas, como a norma chamada ISO 30300. Sua estrutura operacional é formada por um conjunto de regras (estrutura típica de um MSS) preparadas em um modelo padrão para sistemas de gestão de documentos. O contexto ISO MSS é especifica-

mente para séries individuais de sistemas de segurança, de qualidade, gestão ambiental entre outras. Na verdade, o Grupo de Coordenação Técnica da MSS, visa coordenar a terminologia, os fundamentos, a estrutura e o marco de acreditação e certificação dessas normas.

Apareceu com o objetivo de certificar as evidências dos documentos nas instituições, permitindo o desenvolvimento de um trabalho harmonizado com outros modelos de gestão padronizados (MORO CABERO, 2010a). Proporcionando a gestão dos requisitos exigidos para gestão documental de outros modelos de gestão, auxiliando na implementação conjunta por possuírem estrutura semelhante. Na busca de integração na gestão de sistemas, apoiado pelas palavras de Bustelo (2010) e para melhor entendimento apresenta-se a seguir na forma de esquema a ideia:

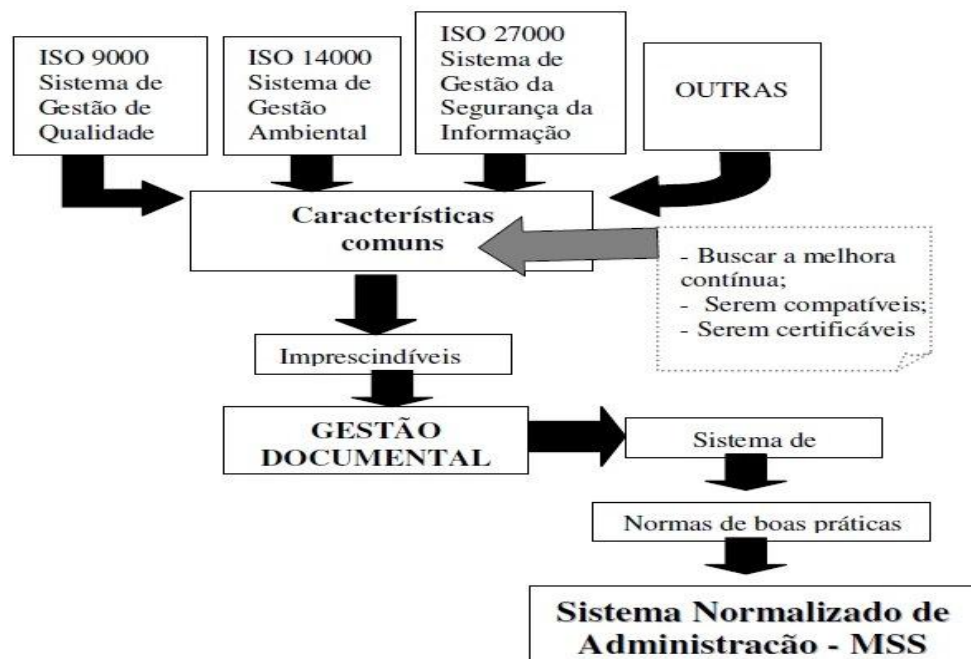


Figura 9 - Esquema de origem do Sistema Normalizado para Administração³⁵

O modelo normaliza o sistema de gerenciamento e o compreende como provedor de um conjunto de processos e de ferramentas que permitem de modo verificável e sistemático do controle organizacional em um ambiente de produção com boas práticas de gestão. O modelo Management System Records (MSR) ou Sistema

³⁵ Fonte: Bustelo apud Urbanetto_Pacheco_R_A_recuperaçao.pdf.

de Gestão de Registros é aplicável em qualquer organização, independente do tamanho e modelo de negócios adotado. Permite a criação de políticas e objetivos de gestão documental, definindo papéis e distribuindo responsabilidades, aposta no compromisso de construir uma arquitetura de processos sistemáticos, a medição e avaliação dos objetivos e desempenho dos mesmos, também assegura a conformidade dos requisitos documentais, pela formação e manutenção de mecanismos de avaliação e melhoria continuada (ISO/DIS 30301:2010).

O sucesso desse reconhecimento MSS é consistente com o nível das relações com outros modelos MSS (requisitos documentais de sistemas normalizados de gestão da qualidade, gestão ambiental e gestão de segurança das informações). As afinidades e cooperações são substanciais, facilitando a sua utilização e compreensão. Entre as cooperações destaca-se o reconhecimento ISO, portanto sua projeção internacional; o caráter facultativo de sua adoção como um código de boas práticas; estrutura de regulamentação semelhante; o método de gestão; a importância dada a análise e gestão de riscos; a abordagem de processos; orientação para melhoria continua; correlação dos requisitos para prova documental, o papel de contribuinte ou de apoio mútuo envolvendo o sistema de gestão documental quanto à observância dos requisitos de verificação da conformidade e as provas com base em um rigoroso suporte documental. Um segundo foco cooperativo é sua coordenação no sentido de terminologia, fundamentação, estrutura, fundação e padrões comuns de acreditação e certificação, simplificando a sua compreensão e promoção do emprego e assimilação. Em suma seu reconhecimento especial como sistemas de gerenciamento padrão (MSS).

O sistema de gerenciamento de documentos está em conformidade com a norma 30300 com dois produtos muito avançados cuja edição foi no segundo semestre de 2011(Bustelo e Ellis, 2010):

- Uma norma de princípios e vocabulário, codificada como ISO 30300, explica o conceito, os princípios, a aplicação MSR e a estrutura da série ISO 30300 e a sua projeção.
- Uma norma de especificação de requisitos, codificada como ISO 30301, detalhando o contexto organizacional, diretrizes sobre liderança e requisitos. Vários anexos significativos estão incluídos: relações entre

as normas MSS, relacionamento de processos e controles, lista de parâmetros de avaliação.

A introdução destes projetos faz referencia a outros projetos da norma. Entre eles podem-se destacar as normas que são:

- ISO 30302 – Guia de implantação do MSR.
- ISO 30304 – Guia de autoavaliação do sistema.
- ISO 30303 – Esta codificação seria destinada a regulamentar os requisitos de certificação e o processo de acreditação em um processo avaliativo de terceiros. Detalhar os requisitos para os sistemas de auditoria e certificação de sistemas de gestão documental.

Ao MSR estão ligados os relatórios de nível operacional e normas orientadas a regular a gestão de metadados, o processo de digitalização, migração, análise de trabalho, as normas ISO 15489:2001 entre outros. A seguir para que haja uma melhor compreensão dedicou-se um olhar especial a ISO 30300.

3 O ENFOQUE ESTRATÉGICO DA ISO 30300 PARA OS ARQUIVOS

No final do ano de 2011, foi publicada uma nova família de normas ISO 30300 – Sistemas de Gestão de Documentos, sendo os dois primeiros produtos a ISO 30300 – Fundamentos e vocabulário e a ISO 30301 – Requisitos. A norma ISO 30300 tem como propósito descrever os princípios do sistema de gestão e definir os termos relacionados. Enquanto isso, a norma 30301 estabelece os requisitos de um sistema de gestão de documentos e como as organizações podem desenvolver uma política de gestão documental. Os requisitos deste projeto foram considerados a partir da concepção e aplicação de processos, para controlar, medir e avaliar os resultados, de acordo com o ciclo de melhoria contínua da administração. Cumprindo estes requisitos, se as organizações assim o desejarem, permite certificar o sistema de gestão documental implementando de acordo com a norma ISO 30301.

Até a um tempo atrás não havia normas ISO no domínio das normas de gestão de documentos, como nos padrões ISO 15489 de gestão ou de metadados para documentos ISO 23081, mas a grande diferença reside no fato de que a norma 30300 traz os fundamentos e o vocabulário para a implantação do Sistema de Gestão de Documentos para Arquivo (SGPDA), proposto por esta mesma norma. Distingue-se que a definição de sistema de gestão, no enunciado desta norma é:

O conjunto de elementos inter-relacionados ou que interagem numa organização com o fim de estabelecer políticas e objetivos, bem como os processos para alcançá-los. Quando falamos de Sistema de Gestão para Documentos de Arquivo (SGPDA), estamos referindo-se a esse conjunto de elementos relativos aos documentos. Penteado (2012 apud BUSTELO, 2012, p.8).

Estabelece os objetivos para a utilização e os princípios de um SGPDA, descreve uma abordagem de processo e especifica os papéis para a gestão da alta administração. Também com relação à norma ISO da série 30300, Penteado (2012 apud BUSTELO, 2012, p.6) cita que está relacionada ao “alinhamento das técnicas e dos processos documentais com a metodologia dos sistemas de gestão”. A apresentação do Sistema de Gestão para Documentos de Arquivo tem como propósito cooperar com a implantação do processo de qualidade e de segurança, quer dizer: “As-

segurando que se crie, gere e se torne acessível, durante todo o tempo que seja necessário, informação fidedigna e fiável que constitua evidencia das atividades realizadas dentro de um sistema de gestão” (ISO 30300, cap.2.7).

O sucesso organizacional depende em grande parte da implantação e manutenção de um sistema de gestão que é projetado para melhorar continuamente o desempenho ao satisfazer as necessidades de todas as partes interessadas. Criação e gestão de registros é parte integrante de atividades, processos e sistemas de qualquer organização³⁶. Portanto, o gerenciamento de documentos vai se tornar um aspecto a ser considerado na operação que visa à melhoria contínua de qualquer sistema organizacional. Irá adquirir a sua própria identidade, deixará de ser puramente operacional para passar a desempenhar um papel estratégico. Desde a sua publicação, qualquer sistema de gestão integrada deve ser a soma de: qualidade + meio ambiente + segurança da informação + prevenção dos riscos profissionais + gestão documental³⁷.

Os registros têm como função permitir a eficiência nos negócios, na prestação de contas, na gestão de riscos e na continuidade dos negócios. Eles também permitem que as organizações capitalizem sobre o valor de seus recursos de informação como ativos de negócios, comerciais e de conhecimento, e de contribuir para a preservação da memória coletiva, em resposta aos desafios do ambiente global e digital.

Conforme Bustelo (2012) a norma ISO 30300 é a norma “guarda-chuva” ou introdutória de toda a série. Define o vocabulário ou terminologia que se utilizará nas restantes normas e apresenta a justificação e o enfoque de toda a série. Antes da ISO 30300, existem as duas partes da ISO 15489 – Gerenciamento de Registros, que compreendem as melhores práticas em gestão de documentos e são reconhecidas como a “primeira gestão de documentos padrão ISO”. Tais normas que atingem o processo operacional de gerenciamento de documentos servem como base do sistema de gestão estipulado na norma ISO 30300. Por um modo de ver prático, uma organização que resolve implantar um sistema de gestão ISO 30300, continuará disponível para outras normas e relatórios técnicos para determinar a ordem de funcionamento dos processos e controles documentais. Estas normas e relatórios

³⁶ Fonte: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:30300:ed-1:v1:en>

³⁷ Fonte: <http://www.iso30300.es/%C2%BFque-es-la-norma-iso-30300/>

são destinados a profissionais que necessitam para projetá-las, implantá-las e executá-las (BUSTELO, 2011, tradução nossa).³⁸

Para efeitos do sistema de gestão ISO 30300, o requisito é verificado observando a existência de uma definição de metadados do documento, no qual estão incluídos os dados sobre o processo de trabalho e a seção responsável, certificando-se que o documento foi implantado na aplicação da gestão documental. A implantação deste documento será da responsabilidade de quem o produziu que não pode buscar orientação ou diretrizes na ISO 30301 porque nada nos diz sobre a definição de metadados dos documentos. Essa orientação será encontrada na ISO 23081 para gerenciamento de metadados para onde o responsável pelo trabalho deve se dirigir, observando este exemplo poderá se mapear cada requisito operacional sendo que alguns terão sua referência em normas e relatórios técnicos específicos, outros apenas nas normas ISO 15489.

O comitê responsável pelo desenvolvimento de normas e relatórios sobre cada uma das questões que requerem orientação estratégica é o TC46/SC11 da ISO. Atualmente estão a publicados ou em fase de preparação normas e relatórios sobre os tópicos conversão e migração de documentos eletrônicos, repositórios confiáveis de terceiros, análise de riscos e logo um projeto sobre a eliminação de documentos.

Para a implementação de um sistema de gestão 30300 é imperativo, o envolvimento da liderança da alta administração em toda organização. Aqueles diretamente responsáveis pela execução devem ter conhecimento de sistemas de gestão de documentos. O padrão proposto por este sistema de gestão pode ser executado com outros sistemas que permitam, com pouco esforço, aumentar a eficiência dos mesmos. Pode também ser posto em prática em organizações de qualquer tamanho ou setor. A família ISO 30300 tem uma relação muito estreita com outras normas de gestão de documentos, especialmente a ISO 15489, partes 1 e 2, que são reconhecidos na introdução como as regras fundamentais.

Aliás, o propósito de aplicação destas normas é uma gestão sistemática e verificável dos documentos como informação das atividades da organização. Os benefícios podem ser encontrados em vários fatores:

³⁸ Desde el punto de vista práctico una organización que decida implantar un Sistema de Gestión ISO 30300, tendrá a su disposición el resto de las normas e informes técnicos para orientar la puesta em operación de los procesos y controles documentales. Estas normas e informes van dirigidos a los profesionales que tienen que diseñarlos e implantarlos y ponerlos en funcionamiento.

- realizar atividades e fornecer serviços de forma eficiente;
- cumprir os requisitos legais, regulamentares e de prestação de contas;
- aperfeiçoar a tomada de decisões, estabilidade operacional e continuidade do negócio;
- facilitar o funcionamento efetivo no desastre;
- fornecer proteção e apoio na demanda;
- proteger os interesses da organização e os direitos dos empregados, clientes e partes interessadas;
- chamar atenção para as atividades de investigação e desenvolvimento;
- apoiar as atividades de promoção da organização;
- manter a memória corporativa ou coletiva e apoiar a responsabilidade social.³⁹

Destes fatores criou-se a necessidade de sistematizar a série, que tem um padrão certificável, práticas ISO para o gerenciamento de documentos, ISO 30301, tendo como objetivo sistematizar processos de maneira eficiente, a fim de criar e controlar a função organizativa da gestão documental. Com esta nova série de normas, as atividades de gerenciamento de documentos autênticos, confiáveis e úteis, transferidos pelo nível operacional alcançarão o nível estratégico da organização. A série de normas ISO 30300 é responsabilidade no âmbito internacional do Subcomitê Técnico TC46/SC11 Arquivos/Registros da Organização Internacional de Normalização (ISO) na Espanha, o CTN 50/SC1 Gestão de documentos e aplicações da *Asociación Española de Normalización y Certificación* (AENOR) e no Brasil como ainda não chegou, está sem responsáveis.

A série de normas ISO 30300 é a elevação de uma tradição normativa no contexto da gestão documental, sobretudo nas últimas décadas, efetuada pelas mãos da organização ISO. Isto é devido a eventos como o aumento da produção de documentos eletrônicos, o desenvolvimento da legislação ambiental da administração eletrônica e a generalização do comércio eletrônico. A conjunção destes fatores gerou a necessidade de sistematizar as práticas para gerir os documentos de uma maneira eficiente.

Com esta série de normas, as atividades de gestão de documentos se transferem do nível operativo, para o nível estratégico da organização alinhando-se com os objetivos e interesses organizacionais. Esta mudança é devida as normas ISO 30300 fornecerem as ferramentas para verificar sistematicamente os processos de

³⁹ Fonte: Portal. Disponível em: <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/iso-30300>. Acesso em março 2015.

criação, o controle de documentos e as informações das atividades, gerenciar e aperfeiçoar documentos com o sistema de gerenciamento e facilitar a conservação e o acesso aos documentos – provas das atividades diárias da organização -, a sua exploração para tomada de decisão e a gestão do conhecimento organizacional.

A série de normas ISO 30300 é compatível com outros sistemas de gestão, tais como ISO 9001, ISO 14001 ou ISO/IEC 27001, e pode ser integrada com eles, também ajudando no controle dos documentos e registros e outros sistemas de gestão (Figura 10). Esta integração é facilitada pela mesma norma ISO 30301, anexo B, em que se delineiam as inter-relações entre esta norma e as outras normas antes citadas.



Figura 10 - Integração do SGD com outros sistemas de gestão⁴⁰

A integração de um Sistema de Gestão para Documentos (SGD) com outros sistemas de gestão ISO fornece uma série de vantagens, entre as quais se destacam as seguintes:

- Redução de custos e esforços de implementação;
- Utilização da mesma estrutura organizacional para desenvolver sinergias, alinhar objetivos comuns entre sistemas e redução de requisitos;

⁴⁰Fonte: <http://pt.slideshare.net/radarik/serie-de-normas-iso-30300-los-beneficios-de-integrar-la-gestin-documental-a-los-procesos-de-negocio?related=1>

- Redução de documentação, a fim de evitar duplicação de documentação de cada sistema;
- Otimização de recursos materiais e humanos;
- Prevenir repetições no treinamento e comunicação aos funcionários;
- Unificar procedimentos e políticas, graças à integração das auditorias;
- Evitar a dispersão dos Sistemas de Gestão para prevenir a nidificação dos mesmos, a pobre visão estratégica de funcionários e o escasso ou nenhum envolvimento de pessoal devido à variedade de plataformas reduzindo o desempenho administrativo da organização por aumento da burocracia. ⁴¹

As chaves para providência de um SGD estão contidas na ISO 30301 que detalha as exigências a serem cumpridas pelo sistema de gestão para ser certificável. Como em todos os sistemas de gestão as chaves para a implementação são baseadas nos pilares constituídos pela liderança, planejamento, apoio, funcionamento, avaliação e melhoria (Figura 11).



Figura 11 - Estrutura de um Sistema de Gestão para Documentos⁴²

Esta série destaca a importância de conhecer o contexto interno e externo da organização para determinar os riscos e oportunidades relacionados com a gestão

⁴¹ Fonte: Portal. Disponível em: <http://pt.slideshare.net/radarik/serie-de-normas-iso-30300-los-beneficios-de-integrar-la-gestin-documental-a-los-procesos-de-negocio?related=1>. Acesso em agosto 2014

⁴² Idem 41.

de documentos. Conhecer internamente e destacar a estrutura organizacional, seus papéis e responsabilidades, objetivos, estratégias, sistemas de informação existentes, processos de tomada de decisões, a cultura organizacional, as expectativas internas, regulamentos e estatutos. Externamente as organizações precisam entender o ambiente cultural, tecnológico, financeiro, econômico, legal, natural e de concorrência aos níveis locais, regionais e nacionais, os requisitos de negócio, as boas práticas de conduta e ética. A este respeito se relaciona com atividades que podem estar realizando as organizações tais como a gestão de informações estratégicas ou inteligência competitiva.

A liderança envolve o compromisso da alta administração com a gestão de documentos e a garantia de compatibilidade do SGD com a gestão estratégica da organização, fornecendo ambos os recursos materiais e humanos e enfatizando a importância do mesmo para alcançar os resultados esperados. A liderança é conseguida através da definição de políticas de gestão documental e atribuição de função com formação e habilidades específica e responsabilidades que devem ser comunicadas a toda a organização. A política deve incluir estratégias que apoiem funções e atividades da organização para proteger a integridade dos documentos enquanto for necessário.

O planejamento inclui a identificação de riscos e oportunidades para garantir que o SGD alcance os resultados esperados; prevêem efeitos indesejados, oportunidades percebidas para a melhoria e garante que a informação necessária estará disponível quando procurada; o estabelecimento de metas e planos para alcançá-los; determinar responsabilidades, recursos, cronograma de atividades e indicadores de avaliação.

Em matéria de apoio são direcionados como aspectos chave: a atribuição e manutenção dos recursos; a educação e formação de todos os envolvidos na gestão de documentos sobre processos de gerenciamento de documentos e suas aplicações; a consciência da importância e a relevância das atividades de gerenciamento de documentos; a execução destas atividades de acordo com a política e o SGD, a conscientização dos impactos reais ou potenciais; a comunicação dos procedimentos operacionais, responsabilidades, acesso e controle da informação e da documentação relativa à política e objetivo; a interdependência e as relações entre o Sistema de Gestão para os Documentos (SGD) e outro gerenciamento de sistemas;

procedimentos e planejamento; operação e controle de processos. A fase de operação inclui o planejamento e o controle de operações para combater os riscos e oportunidades, mas especialmente o projeto de gerenciamento de documentos (análise de processos, avaliação de risco dos erros no controle de documentos e a avaliação dos processos de criação e controle de documentos) e a implementação de aplicações para gerenciar os documentos gerados durante a atividade diária da organização. Esta fase está diretamente ligada ao processamento técnico da gestão de documentos, pois está relacionada com outras normas e relatórios técnicos desenvolvidos pela ISO. (Figura 12)

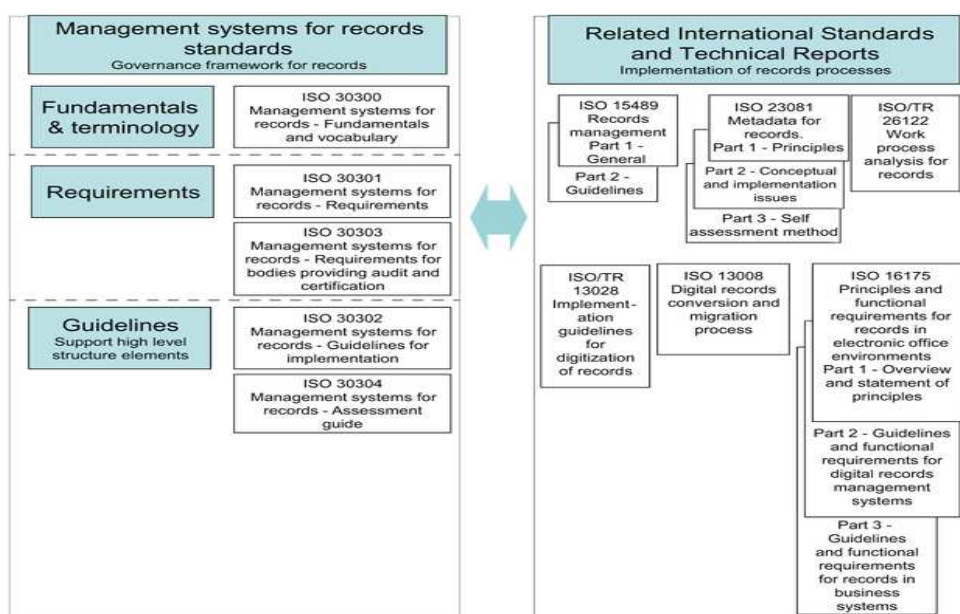


Figura 12- Relatórios técnicos do gerenciamento integrado de documentos em ISO 30301⁴³

Uma vez que o TC46/SC11 elaborou o White Paper Relationship entre a série de normas ISO 30300 e outras, explicou-se a relação entre o conjunto de normas 30300 e os relatórios técnicos.

Na avaliação estão incluídas atividades de monitoramento, medição, análise e avaliação do sistema para determinar o correto funcionamento ou não conformidades dos processos de acordo com a política e objetivos estabelecidos, para determi-

⁴³ <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:30300:ed-1:v1:en>

nar a eficácia do sistema, ou a necessidade de revisão e melhoria. Para poder realizar estas tarefas, o sistema deve ter coletado num conjunto de indicadores.

Finalmente, a melhoria é a fase de controle das não conformidades para projetar ações corretivas, avaliar a sua eficácia e priorizar as ações baseadas na análise de riscos realizada.

As organizações tendo implementado um SGD recebem uma série de benefícios de vários tipos, dentre os quais incluem:

- Garantir a captura e o controle de documentos confiáveis em termo de conteúdo, quanto a autentica autoria e data, completo e coerente com a política e objetivos de um Sistema de Gestão Documental (SGD);
- Conferir as informações sobre as atividades da organização, facilitar uma gestão documental eficiente, evitando duplicar e prejudicar o acesso à informação;
- Obter informações rapidamente para apoiar a tomada de decisões;
- Facilitar a prestação de contas aos acionistas, parceiros sociais e de cidadania, no caso de administrações públicas;
- Demonstrar a conformidade com a sua responsabilidade social e a legislação atual que afeta a organização;
- Orientações de como gerenciar os riscos que poderiam levar a inatividade no caso de se perder o acesso aos documentos;
- Facilitar a recuperação de continuidade de negócios em caso de catástrofes naturais, erros técnicos ou humanos.

De momento destacam-se uma série de benefícios da certificação ISO 30300: (Figura 13)



Figura 13- Vantagens da certificação ISO 30301⁴⁴

As normas dos sistemas de gestão tem na sua própria essência a tendência de ser verificável. Ao coincidir-se com uma norma de requisito, supondo que seja a ISO 30301, é simples averiguar se cada um deles foi completo. Isto não acontece nas normas de boas práticas (como exemplo, a ISO 15489) ou nos relatórios técnicos que estão informados a oferecer um modelo de atuação, mas cuja observância é pouco provável em critérios diretos. A averiguação da observância da concordância do Sistema de Gestão para Documentos de Arquivo (SGPDA) desenvolve-se com base na ISO 30301 presume o exame de cada um ou de todos os requisitos da norma por meio de um processo de auditoria. As auditorias têm como propósito, após a análise da documentação e a observação dos procedimentos, decidir se os requisitos são realizados ou não. Na ISO 30301, no Anexo C, há uma aproximação inicial do que seria uma lista de verificação de requisitos. Entre os novos produtos da série 30300, um guia para avaliação e auditoria.

A verificação de observância da norma ISO 30301, do mesmo modo que alguma outra norma de requisitos, esta sujeita a circunstâncias distintas:

- A autoavaliação ou verificação pela primeira parte. Consiste em um processo de auditoria interna feito pelas próprias organizações, afirmando seu cumprimento da norma. Neste caso, feita pelos auditores internos.

⁴⁴ Fonte: <http://pt.slideshare.net/radarik/serie-de-normas-iso-30300-los-beneficios-de-integrar-la-gestin-documental-a-los-procesos-de-negocio>

- A verificação por uma segunda parte interessada. Uma organização definida pode requisitar a verificação do cumprimento por outra organização ante um acordo comercial. Sendo realizada a auditoria por auditores externos, da outra organização.
- A certificação por uma terceira parte interessada. Uma entidade de certificação é contratada para conseguir uma verificação de cumprimento certificada. São auditores da entidade certificadora que procedem à verificação do cumprimento.⁴⁵

Independentemente da modalidade que se qualifique, os processos de verificação ou auditoria, tem a necessidade de adicionar reputação à organização, sendo determinados conhecimentos e capacidades atribuídas ao processo, comuns a qualquer auditor com as atribuições específicas para auditar um SGPDA 30301. Aliás, a atribuição do auditor deve adaptar-se a complexidade da organização e dos seus processos. Os conhecimentos e atribuições dos auditores internos e externos estão designados na ISO 19011:2012 – Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão. Nesta versão, no Anexo A.5 da norma 19011 aparecem exemplos ilustrativos de conhecimento e habilidade específica dos auditores de um SGPDA 30301, como ilustra a figura 14.

⁴⁵ Fonte:Portal. Disponível em: http://www.bad.pt/publicacoes/Serie_ISO_30300.pdf. Acesso em: novembro 2014



- registros, processos de gestão de registros e sistemas de gestão para terminologia de registros;
- desenvolvimento do desempenho de métricas e medições;
- investigação e avaliação de práticas de registros por meio de entrevistas, observação e validação;
- análise de amostras de registros criados nos processos de negócios. Características chave de registros, sistemas de registros, controles e processos de registros;
- avaliação de risco (por exemplo, avaliação de riscos decorrentes de falha para criar, manter e controlar os registros de forma adequada dos processos de negócios da organização);
- o desempenho e adequação dos processos de registros para criar, capturar e controlar os registros;
- avaliação da adequação e desempenho de sistemas de registros (incluindo sistemas de negócios para criar e controlar os registros), a pertinência de ferramentas tecnológicas usadas, instalações e equipamentos estabelecidos;
- avaliação dos diferentes níveis de competência na gestão de registros requeridos em toda a organização e a avaliação desta competência;
- importância do conteúdo, contexto, estrutura, representação e informação de controle (metadados) requerido para definir e gerenciar os registros e os sistemas de registros;
- métodos para desenvolver instrumentos específicos de registros;
- tecnologias usadas para criação, captura, conversão e migração na preservação de longo tempo dos registros eletrônicos e digitais;
- identificação e importância da documentação de autorização para os processos de registros.

NOTA Para informações adicionais ver normas relacionadas desenvolvidas pelo Comitê ISO/TC 46/SC 11 sobre gestão de registros

Figura 14 - Anexo A.5 ISO 19011 – Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão⁴⁶

Na Espanha, os auditores de certificação têm seus conhecimentos e capacidades definidas na norma UNE-EM ISO/IEC 17021:2011 – *Evaluación de la conformidad*. A ideia principal é a mesma dos outros auditores, contudo contém requisitos obrigatórios, inserindo ainda uma explicação real das competências e da gestão de pessoal.

A certificação por empresas certificadoras da norma ISO 30301 é um serviço que pode ser oferecido a partir da publicação da norma. Cada empresa na Espanha estabelece de forma independente o sistema de certificação e o custo do mesmo, sempre cumprindo os requisitos da norma UNE-EM ISO/IEC 17021:2011 *Evaluación de la conformidad* (Requisitos para organismos que prestam você auditoria e certificação de sistemas de gestão).

De acordo com o esquema apresentado na Figura 16, um processo de auditoria e certificação de um SGPDA 30301 pode ter as etapas a seguir:

⁴⁶ Fonte: Portal. Disponível em: <http://pt.slideshare.net/fdecicco/abnt-nbr-iso-19011-edio-2012?related=2>. Acesso em janeiro 2015.

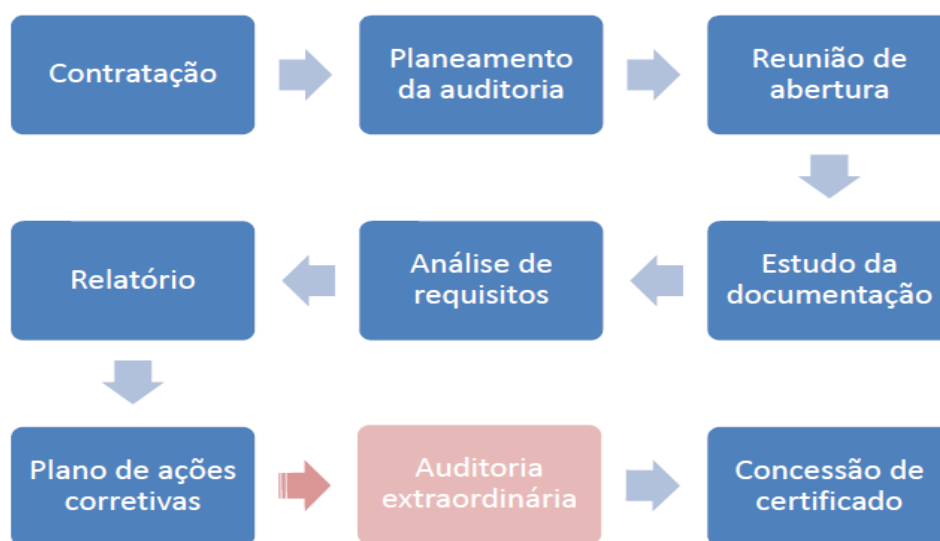


Figura 15 - Esquema do processo de auditoria e certificação de um SGPDA 30301⁴⁷

Passado um período de tempo determinado da certificação deve-se realizar nova auditoria. Quem determina este período é a entidade certificadora, costuma-se ser de três anos. Entre as renovações realizam-se auditorias anuais. Foram publicadas normas específicas de requisitos de entidades certificadoras para alguns sistemas de gestão. O papel de certificador dos certificadores é desempenhado pelos órgãos de acreditação, este é voluntário para as entidades de certificação, que podem fazê-lo em qualquer entidade, não sendo indispensável que se acredite no mercado em que se atua. Um dos fatores observados pelas organizações é que no momento de escolher uma entidade de certificação, deve-se levar em conta se é acreditada ou não.

O propósito de um sistema de gestão documental detalhado no projeto de norma ISO/DIS 30300 (padrão) 2010 no âmbito do objetivo de criar e controlar os documentos em uma forma sistemática e verificável, de modo a permitir o cumprimento dos requisitos legislativos e regulamentares, (em conformidade com o quadro regulamentar, legislativo e processual), operacionais (continuidade de negócios, gestão de riscos, prevenção de desastres, organização no trabalho, etc.) e culturais, com base no cumprimento das expectativas dos utilizadores e da corporação. Benefícios vinculados à finalidade do modelo também salientados no texto *Management*

⁴⁷ Fonte: Portal. Disponível em: http://www.bad.pt/publicacoes/Serie_ISO_30300.pdf. Acesso em: janeiro 2015

systems for records – ISO 30300 for good corporate governance - por Bustelo e Ellis (2012).

O projeto é detalhado no âmbito de alcançar todo tipo de organização que deseja assegurar um sistema de gestão de documentos, bem como a conformidade das políticas de gestão. Da mesma forma pretende demonstrar, através da autoavaliação e auto declaração (relatório interno) ou confirmação do relatório interno por terceiros ou de fora da organização, ou a certificação de sua MSR por uma organização externa.

Considerando-se que alcance, afirmar o valor da certificação de documentos, em primeiro lugar, deverá demonstrar a implementação de um sistema de gestão de documentos como um meio de reverter muitos benefícios para a organização, uma vez que, pelo menos, assegure o cumprimento dos requisitos da gestão de documentos e as expectativas dos usuários e outras partes interessadas e afetadas. Um sistema de gerenciamento de documentos certificado contribui para um desempenho mais satisfatório da organização e trabalha com a orientação para o cliente que cada organização defende para se manter competitiva.

Em segundo lugar, deve-se notar que, pela certificação, garante a conformidade de um modelo de gestão de documentos padronizados e de reconhecimento internacional. Isto é refletir sobre o prestígio de adotar um padrão que também suporta outros modelos de gestão padronizada de crédito reconhecido. A certificação coloca o sistema de gestão documental em uma posição de força e visibilidade para a organização, focando no surgimento de uma imagem mais favorável do arquivo e do profissional em toda organização.

Em uma terceira ordem, de acordo com as políticas de gestão de documentos, acordadas e aprovadas pela organização e na linha do modelo de MSR, contribuindo assim para uma adequada organização e um bom governo. Nesta ordem, documentar as políticas de gestão pode e deve ser coordenadas com outras políticas destinadas a satisfazer outros modelos de gestão. Isto permite aumentar a coesão dos modelos de gestão por meio de suas relações de suas relações próximas em termos de gestão de documentos.

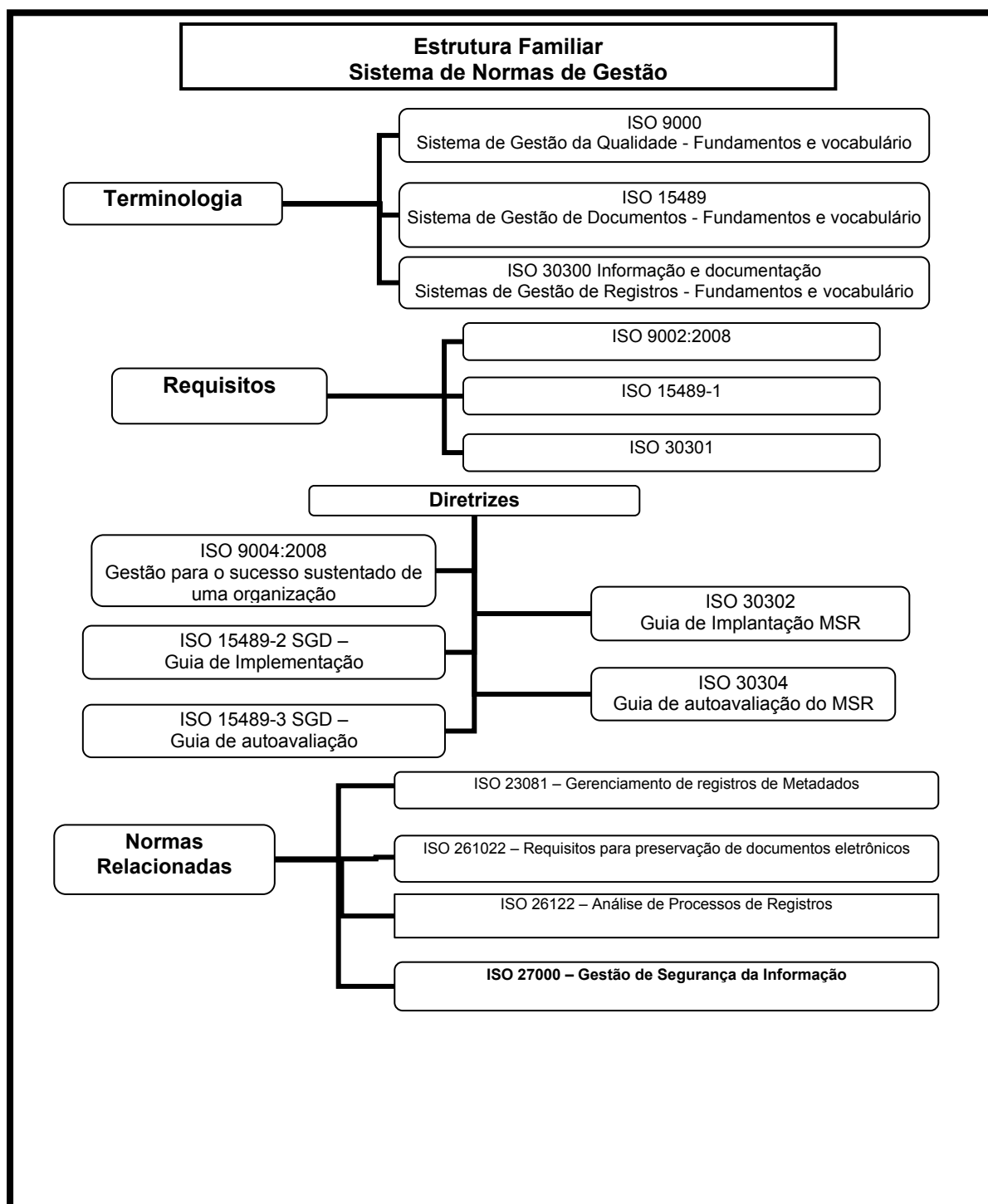
A certificação de um MSR dignifica o próprio sentido de arquivamento, colocando-o no mesmo plano de ações, como fazer qualidade, alcançar a sustentabilidade, a segurança, etc. Observamos nesta conjuntura de valor, a importante contri-

buto de um modelo de certificado, significa a melhoria dos sistemas de trabalho, uma vez que a certificação garante uma contínua adaptação aos novos requisitos de gestão documental. De fato, a mera implementação da norma exige o cumprimento com as orientações sobre a gestão, implantação de arquitetura de processos para torna-los viáveis e do desenvolvimento de ferramentas gerais e específicas de gestão.

A certificação predispõe o arquivo a se submeter a revisões periódicas e atualizações, uma contínua aclimatação a procura de contextos produtivos, com declarações, comentários precisos de sua adaptabilidade. Favorece a existência de uma forte documentação demonstrativa de planejamento, design, implementação e controle do sistema em que o processo de certificação será apoiado. A necessidade de documentar deriva da dificuldade de demonstrar, através de provas, a conformidade do sistema de gestão documental a respeito dos requisitos abrangidos pelas referidas normas. Frisando-se que a série do modelo ISO 30300 não requer certificação, a escolha é opcional e fornece modelos de abordagem por meio de auto avaliação, muito semelhantes aos modelos reconhecidos por excelência.

A fim de contextualizar a série de normas ISO 30300 no panorama regulamentar em vigor, o Grupo de Difusão do CTN 50/SC1 da AENOR elaborou a tradução autorizada em espanhol do referido documento na ISO TC46/SC11 com o título "*Relaciones entre la serie de normas ISO 30300 y otros productores del ISO/TC46/SC11:1. Processos e controles de documentos*" acessível numa página de internet. A finalidade a que se destina este documento pode ser resumida em três objetivos: explicar a relação entre as normas ISO 30300 e 30301; esclarecer o uso de produtos técnicos relacionados a esses padrões e mostrar as inter-relações entre estes produtos técnicos da ISO e processos e controles de gestão de documentos.

Com o intuito de elucidar o conteúdo tratado neste capítulo a seguir elaborou-se um quadro resumo: (Figura 16)



Com relação ao futuro desta norma com os arquivos se modificando diariamente, as edições estão sendo constantemente avaliadas e submetidas a revisões, podendo-se perceber que foram feitos pequenos ajustes e ainda serão feitos para que esteja sempre atualizada viável a realidade que se apresenta.

4 CONCLUSÃO

Dos caminhos percorridos pela gestão da qualidade, com percursos complementares no sentido da atualização administrativa buscada até hoje, procurou-se traduzir aqui os conceitos, projetos, políticas e instrumentos de normalização nas práticas e métodos de trabalho.

Refletiu-se sobre previsões e caminhos metodológicos que se atravessam obrigatoriamente com o domínio da gestão documental, tendo como horizonte a satisfação dos cidadãos, clientes e usuários das organizações públicas ou privadas idealizando a superação das expectativas de qualidade. Em face dessas novas mudanças da sociedade e a influência exercida pela revolução tecnológica, na qual se esta mergulhado foi proposto um conjunto de ações tecnológicas e princípios organizacionais que tem exercido grande influência sobre as mudanças e desenvolvimentos que se tem dado nos últimos anos nas instituições do mundo inteiro.

Há várias estratégias para que uma organização possa se renovar, todavia através dessa pesquisa conseguiu-se estabelecer uma delas que é a gestão de documentos tornou-se um elemento estratégico da organização que facilita como fonte geradora e de apoio a identificar os tipos perceptíveis de inovação. Considerando o tipo organizacional de produto ou de processos, em sua consequência efetividade, este poderá gerar mudanças organizacionais e desenvolver sistemas de informação que apoiem a gestão documental, sejam estes documentos em formato físico ou eletrônico.

A gestão de documentos se fortalece como método de gestão empresarial, não se focando de forma única sobre o tema organizar arquivo, mas tratar-se de um exemplo norteador para as melhores práticas organizativas que motivam os princípios de qualidade, por meio de uma gestão eficiente de processos, que procura empregar e reforçar ao máximo as vantagens que presta uma organização através da produção de documentos autênticos, confiáveis, íntegros e disponíveis para a tomada de decisões ou para uma investigação histórica.

Ao mesmo tempo autoriza criar orientações e ferramentas, ainda que sejam de uma base técnica arquivística, que se ajuste em toda a organização, abaixo da integralização de um sistema de gestão de documentos e arquivos, que apoia o de-

envolvimento e a utilização de sistemas de informação que garantam o armazenamento, registro, controle e recuperação da informação contida nos documentos com sua aplicação e o desenvolvimento de novas fontes de inovação.

A arquivística e, em especial, os arquivistas, não podem ser indiferentes sob pena de ficarem coibidos numa espécie de apatia apoiados em modelos tradicionais de um fazer individual que é uma prática que deve ser modificada, pretendendo uma modernização de qualidade. É importante despertar a busca por mais qualidade e, de certo modo, a atualidade do trabalho arquivístico o que faz supor conhecer a necessidade de informação dos clientes e usuários, buscando e adequando normas para gestão dos documentos gerados pela organização.

Partindo de uma visão do todo da instituição em que o arquivista opera, para reafirmar a utilidade da sua ação em projetos de modernização administrativa e de gestão da qualidade. E, simultaneamente, eliminar processos de trabalho duplicados, documentos em desuso e cópias desnecessárias. Em outras palavras, interferir de forma continuada e integrada na gestão da informação, isto é, desde a sua produção e imediata tramitação, decidindo depois o seu destino final.

Uma destas modificações tem sido a adoção de padrões ou normas técnicas, as quais tem explicado o aperfeiçoamento das atividades que se realizam nas organizações, a partir de princípios que busquem a satisfação dos clientes de forma continuada e onde a liderança e a participação dos empregados tornam-se elementos de vital importância para o foco da organização. Surgindo padrões que apoiam a gestão de documentos, nas organizações, tais como as normas ISO 15489 e a família de normas ISO 30300.

Constatou-se que existe um grande leque de oportunidades para a gestão de documentos nas instituições, tanto nos processos normalizadores, como no desenvolvimento das tecnologias de informação, apresentando-se para os profissionais da informação, grandes desafios na hora de coordenar projetos que marcam a estratégia empresarial, fomentando a geração de inovação. Se, por um lado, é cada vez mais claro o fato de que a arquivística precisa de novos campos de aplicação, no contexto atual em que ocorrem profundos debates sobre os fundamentos teóricos, por outro lado, reconhece-se que a Gestão da Qualidade veio dar um novo impulso à Arquivística oferecendo novas oportunidades de investigação associadas à normalização da informação e dos procedimentos usados na sua produção.

O objetivo deste trabalho centrou-se no relato das normas do sistema para gestão até chegar ao enfoque da ISO 30300 ressaltando seus aspectos estratégicos para a gestão documental, demonstrando o papel da normalização nas administrações, apresentando a evolução dos sistemas de normalização para a gestão documental e apontando o enfoque estratégico trazido pela ISO 30300 através da literatura com conceitos e definições sobre o tema.

Perante a revisão da literatura consultada no decurso do presente trabalho, pode-se concluir que o conhecimento do profissional de arquivo se deve muito a organização em que está inserido, pois no decorrer dos estudos pode-se perceber que sem o envolvimento da alta administração no processo da gestão documental certificada ou não pelas normas, o profissional não poderá executar sua tarefa. Assim pode buscar a informação como conhecimento, mas não para prática.

O escasso investimento das organizações nos processos de gestão da informação e de arquivos faz com que se acumule e se perca grande parte de sua documentação somando-se a estes a crescente ausência de uma solução definitiva em relação à produção e conservação dos seus arquivos, destaca-se a importância e o alcance que a adoção de uma nova filosofia de gestão documental como a ISO 30300 trará as organizações.

A série ISO 30300 é aceita pela ISO como modelo de gestão padronizado revelando-se como é um leque interminável de oportunidades para o arquivista criativo, dotado da capacidade de apreciar a inovação em um ambiente para a melhoria contínua. Um aspecto que deve ser valorizado é o potencial que supõe a certificação como fator comerciante. O simbolismo associado com a certificação é utilizado em todas as organizações como um excelente ativo. A certificação refletirá sobre as habilidades e o desenvolvimento profissional do arquivista, bem como o seu nível de motivação e satisfação. O arquivista enfrenta novos desafios, aumentando o grau de visibilidade na organização. As habilidades necessárias de ajuda profissional para predispor para a inovação.

O fator de certificação tem contribuído e, contribui para salientar a diferença entre organismos e, portanto, pode se tornar um ativo estratégico para certas decisões ou avaliações da administração aos contratos, subsídios, subvenções e ajudas. Finalmente, note que um valor final, embora não menos importante o compromisso e a expectativa de que o processo de certificação leva em todos os atores que inter-

vêm, e especialmente, entre os envolvidos. As expectativas para melhoria geram consciência dos problemas e compromisso para o trabalho bem feito afetando mais o desempenho dos funcionários, dos clientes e da organização.

Em suma, cientes de que a produção de conhecimento deverá ser sempre afrontada como uma busca persistente, obra da reflexão e da experiência adquirida através da tendência para a mudança e aprendizagem de novas habilidades. Espera-se que esta pesquisa possa servir como um ponto de partida para outros projetos, como uma prática de reconhecimento do trabalho de arquivistas utilizando normas como a ISO 30300, sabendo que o conhecimento faz pouco sentido, se no princípio de uma conclusão não surgirem novos questionamentos em relação às normas, a gestão documental ou mesmo a necessidade de aprofundar a análise de perspectivas pouco desenvolvidas em relação à norma estudada.

REFERÊNCIAS

A nova ISO 9004. 2014. Trabalhos Feitos. Disponível em: <http://www.trabalhosfeitos.com/ensaios/a-Nova-Iso-9004/51720068.html>

AN INTRODUCTION TO ISO 27001, ISO 27002... Disponível em: <http://www.27000.org/>

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. **NBR ISO 9004** – Gestão para o sucesso sustentado de uma organização – Uma abordagem da gestão da qualidade. Disponível em: <http://pt.slideshare.net/fdecicco/nbr-iso-9004projeto-final>

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – **ABNT**. Disponível em: www.abnt.org.br Acesso em: 20 set.2014.

ARCHIVOS Y NORMAS ISO: UN MARIDAJE PARA LA MODERNIDAD. Disponível em: <http://www.archiverosdenavarra.org/wp-content/uploads/2010/07/2010-julio-archivos-y-normas-iso.pdf>

AULA Nº 11 – SISTEMA DE GESTÃO ISO 9000. Disponível em: http://arquivos.unama.br/nead/gol/gol_adm_7mod/gestao_qualidade/pdf/aula11.pdf

BRASIL, Conselho Nacional de Arquivos. **NOBRADE: Norma Brasileira de Descrição Arquivística.** Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2006.

BUSTELO RUESTA, Carlota. Série ISO 30300: Sistema de gestão para documentos de arquivo. Lisboa: BAD, 2012. Disponível em: http://www.bad.pt/publicacoes/Serie_ISO_30300.pdf

BUSTELO RUESTA, Carlota. Familia ISO 30300...y que se pása con el resto de normas ISO de gestión de documentos¿ 2011.BLOG ISO 30300. Disponível em: <http://www.iso30300.es/familia-iso-30300-y-que-pasa-con-el-resto-de-normas-iso-de-gestion-de-documentos/>

BUSTELO RUESTA, Carlota. LA NORMA ISO 30300 cuales son sus orígenes una iniciativa española. BLOG ISO 30300. Disponível em: <http://www.iso30300.es/la-norma-iso-30300-cuales-son-sus-origenes-una-iniciativa-espanola/>

CALDERON, W.R.; CORNELSEN, J.M.; PAVEZI, N.; LOPES, M.A.; **O Processo de gestão documental e da informação arquivística no ambiente universitário.** Ciência da Informação. v.33, n.03, 2004. Disponível em: <http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/view/612/545>

DOMACENA, Pedro. **ISO A maior organização do mundo em desenvolvimento de normas.** 2012. Disponível em: http://pt.slideshare.net/dpt_ejp_eps/iso-a-maior-organizacao-do-mundo-em-desenvolvimento-de-normas?related=2

DUCHARME, Jacques. **La normalisation en Archivistique: un pas de plus dans l'évolution d'une discipline.** Québec: Documentor; Association des Archivistes du Québec, 1992.

Estrutura e apresentação de monografias, dissertações e teses : **MDT** / Universidade Federal de Santa Maria, Pró-Reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa, Biblioteca Central, Editora da UFSM. – 8. ed. – Santa Maria : Ed. da UFSM, 2012. p.72.

ELLIS, Judith; RUESTA BUSTELO, Carlota. **Management systems for records.** 2012. Disponível em: http://www.iso.org/iso/home/news_index/news_archive/news.htm?refid=Ref1524

FOX, Michael. **“Por que precisamos de normas”.** *Acervo*, 2007, vol. 20, num. 1-2, pp. 23 – 30.

FREITAS, Alvaro. ISO 9001:2008. – Sistemas de gestão da qualidade- requisitos, 2011. Academia Platônica. Disponível em: <http://academiaplatonica.com.br/2011/gestao/iso-90012008-sistemas-de-gestao-da-qualidade-requisitos-0-introducao/>

FREITAS, Alvaro. ISO 9001:2008 – relação com a norma NBR 9004. 2011. Academia Platônica. Disponível em: <http://academiaplatonica.com.br/2011/gestao/iso-90012008-0-3-relacao-com-a-norma-nbr-iso-9004/>

ISAD (G): Norma geral internacional de descrição arquivística: segunda edição, adotada pelo Comitê de Normas de Descrição. Estocolmo, Suécia, 19-22 de setembro

de 1999, versão final aprovada pelo CIA. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2001. (Publicações Técnicas; nº 49)

ISO 9000 – Quality Management. Disponível em: http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.htm

ISO 9004:2009. Managing for the sustained success of an organization. Disponível em: http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso_9000.html

ISO 15489-1:2001. “Informação e Documentação - Gestão de Documentos”. *Revista Esp. Doc. Cient.*, vol. 28, núm.1, 2005.

ISO/TR 15489-2:2001. “Informação e Documentação - Gestão de Documentos.” *Revista Esp. Doc. Cient.*, v. 29, núm 1, 2006.

ISO 15489-1 E ISO 15489-2...uma norma para gestão de arquivos. 2002. Disponível em: <http://www.dotecome.com/infoimagem/infoimagem/info38/38art3.htm>

ISO 15489-1:2001. Information and documentation – records management – Part 1. Disponível em: http://www.iso.org/iso/catalogue_detail?csnumber=31908

ISO/IEC 2700 – Information security management. Disponível em: <http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso27001.htm>

JORNADAS IBÉRICAS DE ARQUIVOS MUNICIPAIS. 2013. Universidade Lusófona. Portugal: Lisboa. Arquivo Municipal de Lisboa, 2013. Disponível em : http://arquivomunicipal.cm-lisboa.pt/fotos/editor2/j_serra.pdf

LEITÃO, João Filipe. **A Gestão Documental e a Gestão da Qualidade** – O município da Lourinhã. 2010. 226f. Tese (Mestrado em Ciências da Documentação e Informação) – Universidade de Lisboa, Portugal, 2010. Disponível em: http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/2061/1/23152_ulfl0782781_tm_tese_anexos_1_2_3_5.pdf

LLOVERAS, Rosa Maria. **Que és la norma ISO 30300**. 2010. BLOG ISO 30300. Disponível em: <http://www.iso30300.es/%C2%BFque-es-la-norma-iso-30300/>

MELO, Daniel Machado de. **Abordagem ao Sistema de Gestão Documental dos Serviços Sociais da Camara Municipal de Lisboa**. Dissertação (Mestrado em Ciências da Documentação e Informação). Lisboa, 2010, p.92 a 97.

MORO CABERO, Manuela. “**El sistema de gestión de la información integral en la Administración Central Ministerial**”. *SIGNO. Revista de Historia de la Cultura Escrita*, Universidad de Alcalá de Henares, 1996, num. 3, pp. 107-124

MORO CABERO, Manuela. “**Auditar la gestión del conocimiento en archivos en el universo ISO 15489**”. *Legajos*, 2004b, num. 7, pp. 19 – 34.

MORO CABERO, Manuela. **Normalización de procesos documentales: ISO 15489 e ISO 23081**. Grupo de Trabajo SC11 – España – Records Management.. FESABID, Madrid, 2005. Disponível em: <http://www.fesabid.org/>

MORO CABERO, Manuela. Alcances de la norma ISO 15489:2001 em la gestión documental. Colombia. Em: Jornadas On-line en gestión documental, 2010.

NAVARRO, Isaac. “**Sistema de gestión para el éxito sostenido de una organización. ISO 9004:2009**”. *Revista Forum Calidad*, nov. 2009, v. 21, num. 206, pp. 25-28. Disponível em:
<http://www.miaulavirtual.com/sgc/bibliotecadigital/Norma9004/archivos/El_Exito_Sostenido_de_una_Organizacion_ISO_9004-2009.pdf> Acesso em: 17out.2014

Nova ISO 9004. 2009. Qualidade Brasil. Disponível em:
http://www.qualidadebrasil.com.br/noticia/nova_iso_9004

NUÑEZ FERNÁNDEZ, Eduardo. “**Normalización y archivística**”. Em: NUÑEZ FERNÁNDEZ, Eduardo. Organización y gestión de archivos. Gijón: TREA, 1999. pp. 65 - 86.

NUÑEZ FERNÁNDEZ, Eduardo. **Archivos y normas ISO**. Gijón: TREA, 2007.
PENTEADO, Pedro. “Norma portuguesa de gestão de documentos de arquivo (NP4438).” *Boletim Arquivos Nacionais. Instituto dos Arquivos Nacionais/ Torre do Tombo*, 2005, num. 12, p. 08, abr/jun.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DE NORMALIZAÇÃO. Disponível em:
<http://www.iso.org/iso/home.html>

PALOM RICO, Santiago. ISO 9000 y la base documental. Barcelona: Granica, 1998.

PENTEADO, Pedro. A normalização em arquivos: panorâmica atual da produção nacional e internacional. 2010. Lisboa:Portugal. Disponível em: http://www.culturadigital.pt/docs/dgarq_ppenteado.pdf

PINTO, Abel; SOARES, Iolanda. **Sistemas de Gestão da Qualidade**. Guia para a sua implementação. Lisboa: Edições Sílabo, 2009, p.41.

REVISTA ESPANHOLA DE DOCUMENTACIÓN CIENTÍFICA. Universitat Oberta de Catalunya, 2013,36(1), enero-marzo. 2013. Disponível em: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewArticle/787/918>

REVISTA PERPECTIVAS EM CIENCIA DA INFORMAÇÃO. Belo Horizonte, v.3, n.1, p.47, jan/jun.1998.

REVISTA PERPECTIVAS EM CIENCIA DA INFORMAÇÃO. Belo Horizonte, v.16, n.1, p.21-44, jan/mar.2011.

RIGONI, J.R. **Norma ISO 9001 – O que é e como funciona**. 2013. SobreAdministração. Disponível em: <http://www.sobreadministracao.com/o-que-como-funciona-iso-9001/>

ROUSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa, Portugal: Nova Enciclopédia, 1998, Portugal

RODRÍGUEZ YUNTA, L.; BAGLIETTO JARDÍO, A.; BUSTELO RUESTA, C. **Presentación de la Norma UNE-ISO 15489-1:2006 Información y Documentación**. Gestión de Documentos. CLIP – Boletín de la SEDIC, n.45, 2006. Disponível em: <http://www.sedic.es/>

SANTOS, Maria José Veloso da Costa. **“A representação da informação em arquivos: viabilidade de uso dos padrões utilizados na biblioteconomia.”** *Acervo*, jan./dez. 2007, v. 20, num. 1-2, pp. 57- 66

SEBRAE. **Normalização** : Conhecendo e aplicando na sua empresa. Disponível em: http://arquivos.portaldaindustria.com.br/app/conteudo_24/2012/09/06/270/20121127191848627516o.pdf

SÉRIE DE NORMAS ISO 30300: benefícios de integrar la gestión de documentos em los procesos de negocio. Grupo de difusión del CTN 50/SC1 “ Gestión de documentos y aplicaciones” de AENOR. 2012.

SILVA, S. L.(Org); FLORES, D. **Gestão da Qualidade em Arquivos:** ferramentas, programas e métodos. In: SIMPÓSIO BAIANO DE ARQUIVOLOGIA, III, 2011, Salvador. Bahia. 2011. p.01-08.

SENLLE, Andrés; STOLL, Guilherme. **Calidad total y normalización:** ISO 9000, las normas para la calidad en la práctica. Barcelona: Gestión 2000, 1994.

SÉRIE ISO 27000. Normas Técnicas. Disponível em: <http://www.normastecnicas.com/iso/serie-iso-27000/>

URBANETTO, Rosanara. **A Recuperação da Informação dos Arquivos Municipais no Contexto Normalizado:** um estudo aplicado ao estado do Rio Grande do Sul (Brasil). 2011. 544f. Tese (Doutorado em Biblioteconomia e Documentação)-Universidade de Salamanca, Salamanca, 2011.

VALLS,V.M.;VERGUEIRO, W.C.S. A gestão da qualidade em serviços de informação no Brasil: uma revisão de literatura.**Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte,v.3, n.1, p.47-59, jan/jun.1998.Disponível em: < <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/609>>