

---

---

# A Participação do Profissional da Informação em um Sistema da Qualidade

VALÉRIA MARTIN VALLS\*

**S**EGUINDO a tendência internacional de globalização de mercados e de formação de blocos unificados de livre comércio (CCE, NAFTA, MERCOSUL), as Empresas, de um modo geral, atravessam uma fase de adaptação e de reestruturação: o mercado consumidor aumentou consideravelmente, os concorrentes estão cada vez mais competitivos, o cliente está mais exigente (muito preocupado com a qualidade dos produtos e serviços) e as questões ambientais estão sempre norteando os negócios.

Para acompanhar essa evolução, modernas técnicas de organização empresarial tem sido utilizadas e muitos conceitos estão presentes diariamente no ambiente empresarial: Total Quality Management (TQM), reengenharia, *benchmarking*, etc.

Sistemas da Qualidade estão sendo estruturados em várias organizações com o objetivo de implementar a Gestão da Qualidade. Um Sistema da Qualidade é, conceitualmente, a estrutura organizacional da Empresa, seus documentos, processos e recursos: humanos, materiais e financeiros.

---

\* Valéria Martin Valls é bacharel em Biblioteconomia e Documentação pela ECA/USP — Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, Brasil.

É aluna regular do Mestrado na ECA/USP e está a desenvolver um projecto de pesquisa sobre o tema do artigo apresentado.

É Assessora de Informação na Ipiranga Comercial Química SA.

A Gestão da Qualidade, por sua vez, busca a otimização de todas as «funções» da Empresa e os principais motivos que levam uma Empresa a estruturar seu Sistema da Qualidade são:

- A Empresa passa a demonstrar que trabalha com Qualidade, através da documentação dos processos de trabalho e de sua melhoria contínua;
- Há redução de custos e otimização de recursos;
- Há maior competitividade e produtividade;
- As relações comerciais são facilitadas (Qualidade Assegurada);
- Ações preventivas × ações correctivas;
- Maior participação dos funcionários;
- Satisfação dos clientes, etc.

Neste contexto, as Normas ISO 9000 também estão bastante difundidas, pois são utilizadas como referência para implementar Sistemas da Qualidade, através da definição da Política da Qualidade e da documentação dos processos de trabalho da Organização.

Muitas Empresas já dispõem de uma certificação com padrão ISO 9000 e, em todos os setores muitas outras estão desenvolvendo Processos da Qualidade visando sua obtenção.

A sua certificação ISO 9000 pode ser considerada um «passaporte comercial», pois através dela as Empresas — fornecedoras de produtos ou serviços — demonstram que são administradas com qualidade, gerando uma série de benefícios internos e perante o mercado.

Neste artigo, pretende-se focar a importância da documentação dos processos de trabalho em um Sistema da Qualidade e o papel do profissional da informação (bibliotecário, arquivista, documentalista) como responsável pelo gerenciamento dos documentos e registros do Sistema da Qualidade.

### **A importância da documentação dos processos de trabalho**

A documentação dos processos de trabalho da Empresa, a definição da Política da Qualidade e a realização de Auditorias Internas são elementos-chave do Sistema da Qualidade.

A Empresa demonstra que desenvolve suas actividades com qualidade através da documentação de seus processos de trabalho, na medida em que

desenvolve suas atividades baseando-se em diretrizes e instruções previamente estabelecidas, considerando cada atividade no seu conjunto e com todas as suas interrelações. A Empresa assegura, portanto, que cumpre os requisitos estabelecidos baseados na ISO 9000.

Os benefícios da documentação de processos de trabalho são:

- Revisão e melhoria contínua dos processos de trabalho;
- A Empresa passa a ser vista como um Sistema Integrado;
- Os agentes da acção detêm o conhecimento necessário para executá-la;
- A qualidade final do produto ou serviço tende a estar assegurada;
- A Empresa assegura que cumpre os requisitos ISO 9000;
- Capacitação e reciclagem dos funcionários.

Vale destacar que a fase inicial de uma sistemática de documentação de processos é a mais importante, pois inicia-se com a análise crítica sobre a atividade a ser documentada. Nessa fase, questionamentos como: «A atividade é realizada de forma competitiva?», «O resultado obtido está de acordo com a Política da Qualidade?», «Satisfaz clientes internos e externos?», etc., são feitos gerando uma análise crítica do processo vigente.

Tendo como base o estudo inicial do processo e as respostas obtidas, desenha-se a «nova forma» do processo a ser documentado. As modificações são implantadas (quando existentes), o pessoal é treinado e o passo seguinte é a documentação propriamente dita. Desta forma, a documentação de processos atua como ferramenta para a eficácia do Sistema da Qualidade.

### **Os documentos e registros do Processo da Qualidade**

Tendo em vista a importância da documentação para um Sistema da Qualidade, a série ISO 9000 dedica dois requisitos para o assunto:

- Controle de Documentos e Dados;
- Controle de Registros da Qualidade.

As diretrizes ISO 9000 são muito importantes para a documentação dos processos de trabalho de uma Empresa, uma vez que elas fornecem a base para a estruturação do Sistema Documental.

Nos requisitos dedicados ao assunto são apresentados os principais pontos a serem seguidos visando a estruturação do Gerenciamento de Documentos e Registros, capaz de cumprir seu importante papel para o funcionamento de um Sistema da Qualidade.

### *Os documentos do Sistema da Qualidade*

A Empresa necessita documentar os seus processos de trabalho de forma a comprovar o cumprimento dos requisitos estabelecidos. Estes documentos são peças-chave para o Sistema da Qualidade, pois todos os envolvidos na sua execução sabem exatamente o que fazer, quando, onde e de quem é cada atribuição.

Através da documentação dos processos de trabalho, o subjetivismo dá lugar a objetividade, passando-se a atuar de forma coesa e integrada. Sabe-se exatamente o que deve ser feito para o cumprimento de determinada atividade, já que os documentos são instrumentos de treinamento entre os executores de cada atividade, assegurando o seu cumprimento.

Com relação à função dos documentos para o Sistema da Qualidade, observe a estrutura típica da documentação, conforme apresentado no *Quadro 1*.

**Quadro 1**  
**Estrutura Típica da Documentação do Sistema da Qualidade**

NOMENCLATURA TÍPICA	FUNÇÃO NO SISTEMA DA QUALIDADE
<i>Manual da Qualidade</i> (inclui a Política da Qualidade)	Directrizes
<i>Procedimentos</i>	5 W o quê, quem, quando, porquê, onde
<i>Instruções de Trabalho</i> <i>Métodos de Análise</i> <i>Especificações Técnicas, etc.</i>	1 H como
<i>Registros da Qualidade</i>	documentos comprobatórios (evidências objetivas)

A nomenclatura dos documentos pode diferir de organização para organização, mas é importante ter em mente as atribuições de cada nível de documentação dentro do Sistema da Qualidade.

Os documentos existem para representar processos de trabalho, portanto devem ter uma característica dinâmica, estando sempre aptos a evoluírem de acordo com as necessidades da Empresa (melhoria contínua).

Essa característica é de extrema importância, pois a constante revisão/melhoria e consequente capacitação dos colaboradores permite ao Sistema da Qualidade evoluir diante das novas exigências do mercado, mantendo-se continuamente competitivo e de acordo com as necessidades dos clientes, internos ou externos.

### **O espaço do profissional da informação**

O profissional da informação tem papel fundamental no Sistema da Qualidade da Empresa, pois o êxito de um Processo da Qualidade passa pelo bom Gerenciamento de Documentos e Registros.

Torna-se, portanto, imprescindível que ele assuma essa atividade, pois é, dentro da Empresa, o profissional apto para executá-la com muita competência.

As técnicas de tratamento de informação convencionais desenvolvidas pelo profissional da informação para o gerenciamento do Centro de Informação/Arquivo podem ser levadas ao Controle de Documentos e Registros do Sistema da Qualidade com poucas adaptações.

Visando contribuir para a participação efetiva do profissional da informação nesta atividade, observe alguns exemplos que servirão de parâmetro para essa contribuição no *Quadro 2*.

São atividades básicas que podem ser desenvolvidas pelo profissional da informação, dependendo, naturalmente, da estrutura da Empresa.

Essas e outras atividades do Gerenciamento de Documentos e Registros do Sistema da Qualidade podem ser desenvolvidas de forma estruturada no Centro de Informação e o profissional da informação pode atuar como responsável pelo gerenciamento de toda a sistemática, tornando-se parte ativa do Sistema da Qualidade.

A forma como o gerenciamento será desenvolvido depende muito da Empresa, pois não existe uma «receita» padronizada. A criatividade e o senso de oportunidade são importantes nesta atividade.

**Quadro 2**  
**Actividades do Controle Documental**

ACTIVIDADES DO CONTROLE DOCUMENTAL	FUNÇÕES
Controle de emissão de documentos	Classificação/Codificação padronização dos dados/estética/definição do fluxo de elaboração/aprovação/distribuição/revisão
Controle de revisão de documentos	Alertar as áreas quando o documento estiver atingindo sua data programada de revisão e buscar a sua revisão
Guarda centralizada dos originais	Arquivar os originais de todos os documentos emitidos e aprovados (memória viva)
Elaboração do arquivo histórico dos documentos do Sistema	Arquivar os documentos desatualizados e registrar o histórico de cada revisão, com o objectivo de acompanhar o avanço do Sistema
Distribuição de cópias controladas	No caso de documentos novos, emitir às áreas executoras um documento controlado, segundo um perfil de distribuição, no caso de documentos revisados, enviá-lo à área que já havia recebido o original e trocá-lo, assegurando que os executores da atividade tenham à disposição sempre o documento vigente
Definição e gerenciamento dos Registros da Qualidade (inclui a Tabela de Temporalidade Documental)	Definir quais são os registros do Sistema, as áreas responsáveis pelo arquivo, o tempo de arquivo, etc.
Treinamento	Elaborar treinamento para os funcionários sobre a dinâmica de gerenciamento dos documentos e registros, assegurando o seu pleno funcionamento
Elaboração e implementação dos documentos relativos ao controle documental	Documentar as sistemáticas de: Emissão, Elaboração, Distribuição, Revisão, Aprovação de Documentos e Gerenciamento como um todo