

APLICANDO A GESTÃO DA QUALIDADE NO SERVIÇO ARQUIVÍSTICO

APPLYING THE QUALITY MANAGEMENT IN THE ARCHIVAL SERVICE

Alini Casimiro Brandão*

RESUMO

A preocupação na gestão de arquivos voltada à prática da qualidade é um processo que aos poucos ganha força dentro da arquivística. Desse modo, permitir a adequação de serviços às necessidades de busca e recuperação satisfatória dos usuários. Para isto, deve-se pensar em serviços arquivísticos norteados por padrões de excelência, que otimizem o atendimento aos usuários durante as rotinas de um arquivos, cumprindo em completude com as exigências das organizações a que estiverem servindo. Apresenta a gestão da qualidade aplicada aos serviços arquivísticos, mostrando uma abordagem teórica para entender como dever ser a aplicação nos arquivos. Em termos metodológicos trata-se de uma pesquisa exploratória, do tipo bibliográfica, que permite estabelecer uma relação entre a qualidade e os serviços arquivísticos. Assim, expõe a gestão da qualidade dentro dos arquivos enquanto prática ainda incipiente, visto que os arquivos se encontram em fase de consolidação dentro das instituições. Conclui ressaltando o trabalho dos arquivistas nas instituições para estabelecer um processo de gestão arquivística que garanta ao arquivo o tratamento racional da informação produzida e recebida.

Palavras-chave: Gestão Arquivística. Gestão da qualidade. Serviços Arquivísticos.

ABSTRACT

The concern in the management of files oriented to the practice of quality is a process that gradually gained strength within the archive. Thus allow the adequacy of services to the needs of search and satisfactory recovery from users. For this, we must think of archival services guided by standards of excellence that optimize the service to users during a routine file, complying with the requirements of completeness of the organizations with which they are serving. Presents the quality management applied to archival services, showing a theoretical

approach to understanding how the application should be in the archives. In methodological terms this is an exploratory type of literature, which enables the relationship between quality and archival services. Thus, sets of quality management within the practice files while still in its infancy, since the files are being consolidated within the institutions. Concludes highlighting the work of archivists in the institutions to establish a records management process that ensures the file the rational treatment of the information produced and received.

Keywords: Archival Management. Quality management. Archival services

1 INTRODUÇÃO

A necessidade de obter informação vem, cada vez mais, sendo indispensável para adquirir e desenvolver o conhecimento, e diante disso a produção da informação é gradativamente maior e mais intensa, fazendo com que as instituições, sejam elas pertencentes a qualquer setor, gerem e recebam uma quantidade cada vez maior de documentos. Esse processo ocasionará a produção de uma grande e desordenada massa documental, que diante da ausência de uma gestão documental ocasionará uma concepção distorcida de arquivo, considerando que “[...] a organização e conservação dos acervos documentais, assim como o acesso aos dados e informações neles contidos são, em numerosas e diversas organizações e instituições públicas e privadas, simplesmente caóticos” (ROBREDO, 2004).

Porém, essa visão começa a passar por mudanças que levam a uma redefinição dos modelos de serviços de informação, sobretudo dentro das instituições. Tendo em vista que:

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

Isso ocorre com a aplicação de estratégias de gestão que permitam adequar a utilização dos arquivos às necessidades inerentes a recuperação da informação de seus usuários. Consequentemente, as instituições passam a perceber que utilização prática dos arquivos amplia-se para além da simples concepção de um lugar para “amontoar” documentos para a inserção em uma realidade arquivística que evidencia a necessidade de sistematização dos processos de tratamento, controle, guarda e acesso aos documentos.

Nessa perspectiva, a gestão arquivística mostra-se como uma solução para gerenciar uma organização racional dos documentos produzidos e recebidos pelas instituições, de modo a tornar o acesso rápido e eficaz à informação, disponibilizando-a a quem dela necessitar. Porquanto, tornar possível viabilizar todo o ciclo de vida documental, que perpassa sua produção, sua organização, sua tramitação e seu uso e que se encerra na destinação final. Desse modo, garantir que os documentos passem por um gerenciamento criterioso, que permita a eliminação dos documentos destituídos de valor e assegurar a guarda permanente e a preservação daqueles com valor informativo, probatório ou histórico.

Nesse aspecto torna-se indispensável a formação de arquivos que disponibilizem serviços de qualidade, que atendam prontamente todo o processo de gerenciamento da informação. Para tanto, esses serviços precisam seguir critérios de aplicação arquivísticos e padrões de qualidade que designem eficiência e eficácia para o acesso a informação, tornando-a satisfatória para utilização.

Esse artigo objetiva apresentar a gestão da qualidade aplicada aos serviços arquivísticos, como proposta teórica para entender os padrões de qualidade capazes de otimizar a organização, a guarda e disponibilização dos documentos desde a sua produção até o seu uso. Para isso, entendemos que o emprego da funcionalidade aos arquivos e seus serviços adequados aos fluxos informacionais e as necessidades de seus usuários pode firmar sua concepção concebida sob os vieses da Arquivologia, que amparados nos parâmetros da gestão da qualidade ressaltam a importância desses dentro dos processos administrativos e decisórios das instituições.

2 QUALIDADE: uma abordagem conceitual

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

Diante dessa tendência evolutiva, atualmente, existem diferentes utilizações para o termo qualidade, fazendo com que seu conceito se

amplie para adequar-se a área e as condições empregadas. Refere-se a uma concepção moderna que alia a teoria à prática, que segundo Paladini (2008, p. 28) “[...] envolve dois elementos: um que se refere a [] uma multiplicidade de itens [] a componente ‘espacial’ do conceito”; e outro que se refere a um “[...] processo evolutivo [] a componente ‘temporal’ do conceito”.

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

Segundo Paladini (2008) existem três conjuntos de abordagens conceituais para qualidade. A primeira abordagem mostra uma visão generalista de adequação ao uso, que analisa a multiplicidade de variáveis consideradas pelo consumidor para adquirir um produto e/ou utilizar um serviço.

Ainda nessa abordagem, o autor utiliza-se de outras cinco abordagens originais de Garvin, que são descritas como “[...] elementos de decisão do consumidor na hora de adquirir um produto ou serviço” (PALADINI, 2008, p. 73), são elas: a confiança no processo de produção – em que o consumidor percebe-se assistido em suas necessidades específicas básicas durante o processo produtivo na fabricação de produtos e geração de serviços; aceitação do produto – em que os consumidores selecionam um produto ou um serviço de acordo com qualificações de características atribuídas a estes; valor associado ao produto – em que o consumidor identifica no produto um valor relacionado à sua necessidade de aquisição; confiança na

imagem ou na marca – em que o consumidor relaciona a sua necessidade de uso a imagem ou marca que um produto ou serviço têm; adequação ao usuário - em uma abordagem mais próxima ao conceito básico de qualidade, baseia-se na idéia que o produto ou serviço pode satisfazer ou superar as necessidades do usuário.

A segunda abordagem mostra o impacto da qualidade na sociedade, considerando a diferença entre consumidores (que consumem os produtos/serviços) e clientes (sofrem o impacto do uso dos produtos/serviços), porém indica que o primeiro pode vir a se tornar o segundo, mediante uma ação social da empresa.

A terceira abordagem mostra a globalização da ação produtiva, que considera que os produtos e serviços “[...] podem ser oferecidos a qualquer consumidor, em qualquer parte do mundo” (PALADINI, 2008, p. 83). Este aspecto gerado pela globalização evidencia a facilidade encontrada pelo consumidor para aquisição de produtos e serviços, os quais devem ser desenvolvidos pelas empresas por meio de processos compatíveis com o desenvolvimento sustentável, como indicativo de qualidade.

É necessário evidenciar que:

A qualidade é a filosofia gerencial que tem como premissa maior a satisfação dos clientes, [e] para alcançá-la a empresa deverá conhecer as necessidades explícitas e implícitas de seus clientes reais e potenciais para, então, modificar os processos que dão origem aos seus produtos [e serviços], buscando adequá-los ao que estes esperam. (NASCIMENTO; FLORES, 2007, p. 63)

Essa preocupação permitirá a empresa conhecer e adequar suas atividades a um processo de otimização, que terá como beneficiados todos os envolvidos e cujos resultados serão essenciais e decisórios aos

processos de competitividade exigidos pelo mercado.

2.1 GESTÃO DA QUALIDADE

A gestão da qualidade caracteriza-se como a implementação de processos que primam a qualidade para nortear os procedimentos de produção e comercialização de produtos e serviços. Para padronizar esses procedimentos e possibilitar o intercâmbio internacional de produtos e serviços são implementadas normas comuns às organizações de diversos países, objetivando “[...] o controle e a melhoria contínua dos processos de trabalho para uma crescente satisfação de seus clientes” (CARDOSO; LUZ 2005, p. 52).

Contudo, existem equívocos que permeiam o conceito de qualidade que trazem reflexos críticos ao processo de gestão, com consequências que podem levar as empresas a se distanciar dos resultados esperados diante do competitivo mercado. Estes equívocos relacionam-se a conceituação de qualidade como:

[...] algo abstrato; [] sinônimo de perfeição [que] nunca se altera para certos produtos e serviços; [] um aspecto subjetivo [] que varia de pessoa para pessoa, em função de especificidades que cada um tem; [] capacidade de fabricação, a fim de que um produto ou um serviço seja concretizado exatamente conforme seu projeto; [] requisito mínimo de funcionamento em situações em que os produtos são extremamente simples; [] diversidade de opções que um produto ou serviço oferece; [] base na qual todo o processo de ‘produção da qualidade’ se desenvolve. (PALADINI, 2008, p.23-24).

Nota-se que esses são posicionamentos errôneos, causados pelo “[...] profundo esforço feito em passado recente para popularizar o termo” (PALADINI, 2008, p. 20), visto que a qualidade é um termo bastante dinâmico, e por essa razão precisa ser conceituada de acordo com o processo de mutabilidade que os

Biblionline, João Pessoa, v. 7, n. 2, p. 28-34, 2011.

produtos e serviços sofrem diante do competitivo mercado.

Nesse sentido, para normatizar e especificar os requisitos de garantia da qualidade que uma empresa precisa demonstrar para seus clientes, a Organização Internacional de Normatização instituiu a ISO série 9000, formada por um conjunto de cinco normas: 9000, 9001, 9002, 9003 e 9004 para estabelecer procedimentos de qualidade em todo o ciclo: projeto/desenvolvimento; no planejamento (documentação); na produção; na pós-produção; na assistência técnica e no marketing.

Um sistema de gestão de qualidade, “[...] busca auxiliar organizações a aumentar continuamente a satisfação de seus clientes, atentando para as suas necessidades e expectativas”. (CARDOSO; LUZ 2008, p. 52). Esse processo de qualificações das empresas para o alcance da excelência trará resultados cruciais, que irão beneficiar tanto os clientes, com maior possibilidade de satisfação de suas necessidades, quanto as empresas, as quais conseguirão ter produtos e serviços sujeitos a uma maior e melhor aceitação dentro do mercado.

Um dos grandes mitos relacionados da gestão da qualidade é achar que “[...] a Gestão da Qualidade refere-se ao porte da empresa” (PALADINI, 2008, p. 197), deduzindo com isso que empresas de pequeno porte não devem pensar na idéia de qualidade, e que isso estaria restrito apenas as empresas de grande porte. Só que na verdade não é bem assim, pois as empresas de pequeno porte, assim como as de grande porte, precisam lutar pela sua sobrevivência e crescimento no mercado, e, para tanto, precisam oferecer a seus clientes produtos e serviços de qualidade. Como estratégia para concorrer com preços baixos e de longos prazos ofertados pelas empresas de

grande porte, as empresas de pequeno porte, apostam na qualidade.

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

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

A gestão da qualidade é, portanto, a “máquina” que move a empresa geradora do produto ou prestadora do serviço, pois é essa a característica diferencial diante da concorrência. A empresa “[...] precisa garantir que seus produtos e serviços [] possuam características de operação que os diferenciem das demais, isto é, qualidade”. (PALADINI, 2008, p. 198).

3 GESTÃO DA QUALIDADE NOS SERVIÇOS ARQUIVÍSTICOS

A crescente competitividade do mercado traz consigo clientes com maior grau de exigência, e isso faz com que as empresas busquem, continuamente, atingir um grau cada vez mais elevado de excelência.

Nesse cenário, a informação passa a ter fundamental importância, visto que se

posicionará como indicadora de todos os meios viáveis à obtenção dos resultados esperados, fornecendo dados acerca de todo o ciclo de produtos/serviços, bem como da aceitação ou não desses pelos consumidores.

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

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

Para orientar a gestão da qualidade nos serviços arquivísticos existem, entre outras, duas normas: ISO 9000:2000 e ISO 9001:2000, instituídas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Tais normas estabelecem princípios fundamentais aplicados para melhoria dos processos e dos recursos nos sistemas da gestão da qualidade de produtos e serviços em geral, buscando com isso a satisfação dos seus clientes/usuários.

A norma ISO 9000:2000 refere-se aos fundamentos e vocábulos para os sistemas da gestão da qualidade, introduzindo o usuário aos conceitos de sistemas de gestão e especifica a terminologia usada. Para isso indica que:

[...] um sistema de gestão da qualidade busca auxiliar organizações a aumentar continuamente a satisfação de seus clientes, atentando para as suas necessidades e expectativas. Estas expectativas são continuamente refletidas em requisitos para materiais, serviços e informações e compartilhadas por um grande número de organizações em todo o mundo. Trata-se de uma rede internacional de informações sobre normas, padrões e qualificações para o alcance da excelência. (ABNT, 2000 apud CARDOSO; LUZ, 2005, p. 52).

Em complementaridade, a ISO 9000:2000 trata dos requisitos para os sistemas da gestão da qualidade, definindo os critérios a serem cumpridos para obter a certificação. Assim, busca:

[...] definir requisitos para o sistema da qualidade, no intuito de permitir a organização fornecer, de forma consistente, produtos que vão de encontro às necessidades dos seus clientes e dos requisitos estatutários/regulamentares relevantes". (ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE CERTIFICAÇÃO, 2003, p. 10)

Diante do exposto, a utilização de padrões de qualidade permitem aos usuários dos arquivos a implementação de práticas de gestão que garantam o acesso às informações que sejam satisfatórias as suas necessidades, bem como proporciona a melhoria contínua dos produtos e serviços disponíveis para consolidá-las.

Assim, a inserção da gestão da qualidade nos serviços arquivísticos possibilita o intercâmbio de bens/insumos e informações, padronizados através da adoção de normas comuns que permitem a organização identificar o que deve ser feito (nível das normas e procedimentos documentados), de fazer o que pretende e provar o que fez (por meio dos documentos). (CARDOSO; LUZ, 2005).

Nesse sentido, a gestão da qualidade aplicada aos arquivos pode ser trabalhada como produto ou como serviço. Como produto volta-se a criação ou padronização de produtos com

Biblionline, João Pessoa, v. 7, n. 2, p. 28-34, 2011.

materiais que apresentem qualidade arquivística (pastas alcalinas, estantes de aço, desumidificador, entre outros) e que atendam com qualidade as necessidades de guarda, preservação e disponibilização dos documentos de arquivo.

Como serviço volta-se para o desenvolvimento de atividades que atendam de forma satisfatória as necessidades de uso e acesso a informação do usuário dentro do arquivo. Isso significa presteza no atendimento; realização dos processos de avaliação, seleção e aquisição mediante procedimentos criteriosos que visam a descrição fidedigna da informação de forma clara e objetiva; proporcionar um acondicionamento dos documentos de arquivos sob critérios básicos de preservação e conservação; disponibilizar as informações do arquivo para o usuário da forma mais completa possível, entre outros.

Com isso, a gestão da qualidade nos serviços arquivísticos, é um processo de aplicação que deve ser contínuo, pois contribui para o controle do fluxo informacional, disponibilizando mecanismos – como as tabelas de temporalidade - para tratamento e destinação de documentos em conformidade com as exigências de qualidade e permitindo “[...] o monitoramento contínuo das atividades e produtos gerados, a melhoria do desempenho do processo e a sua rastreabilidade” (CARDOSO; LUZ, 2005, p. 56). Finaliza com um pequeno parágrafo, para não terminar com uma citação, faz um comentário dessa citação.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A inclusão da gestão da qualidade nos serviços arquivísticos trata-se de uma realidade que se estabelece paulatinamente, visto que está relacionada à gestão de arquivos, que ainda é uma atividade pouco executada dentro dos arquivos. Isso ocorre devido a diversos fatores

que envolvem a concepção errônea, em grande parte das instituições, de arquivos como depósitos de documentos.

Assim, cabe aos arquivistas, não só trabalhar na conscientização dessas instituições, mas também estabelecer um processo de gestão arquivística, que garanta ao arquivo o tratamento racional da informação produzida e recebida.

Soma-se a essa preocupação uma gestão de arquivos voltada à prática da qualidade, que permita à inserção de produtos e serviços adequados as necessidades de busca e recuperação satisfatória dos usuários.

Dessa forma, a gestão da qualidade aplicada aos arquivos torna-se um importante procedimento para a gestão documental, sobretudo porque “[...] os estudos sobre gestão da qualidade articulados com gestão da informação já são uma realidade, pela constatação de que sem gestão da informação não há gestão da qualidade”. (CARDOSO; LUIZ, 2005), pois permite reconhecer o arquivo como importante fonte de suporte administrativo. Para isto, deve-se se pensar em serviços arquivísticos norteados por padrões de excelência, que otimizem o atendimento aos usuários durante as rotinas de um arquivo e produtos que sejam adequados ao correto acondicionamento dos documentos, para que estes possam ser conservados e ter seu tempo de vida útil estendido, cumprindo em completude as necessidades das organizações a que estiverem servindo.

REFERÊNCIAS

ABNT (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS). **NBR ISO 9000**: Sistemas de Gestão da Qualidade – fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro: 2000a.

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

Biblionline, João Pessoa, v. 7, n. 2, p. 28-34, 2011.

2000b.

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE CERTIFICAÇÃO. **Guia interpretativo ISO 9001:2000**. Lisboa, 2003.

Disponível em:

<200http://www.3sector.net/equalificacao/src_cdr oms/sistemas_qualidade/links/Guia_interpr.pdf>.

Acesso em: 05 set. 2011.

CARDOSO, Julio Cesar; LUZ, Andre Ricardo. Os arquivos e os sistemas de gestão da qualidade.

Arquivística.net, Rio de Janeiro, p. 51-64, UNIRIO - Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2005.

Disponível em:<

www.arquivistica.net/ojs/include/getdoc.php?id=51 &article=6&mode=pdf>. Acesso em: 20 mar. 2009.

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

ROBREDO, Jaime. Organização dos documentos ou organização da informação: uma questão de escolha. **Data Grama Zero**, v. 5, n. 1, fev. 2004.

NASCIMENTO, Maiara de Arruda; FLORES, Daniel. A gestão da informação arquivística como subsídio ao alcance e à manutenção da qualidade.

Arquivística.net, Rio de Janeiro, v.3, n.2, p. 62-77, jul./dez., 2007. Disponível em:

www.asocarchi.cl/DOCS/103.PDF. Acesso em: 20 mar. 2009.

Dados sobre Autoria

*Bolsista REUNI; Bacharel em Biblioteconomia/UFPB; Bacharel em Arquivologia/UEPB; Mestranda em Ciência da Informação/PPGCI/UFPB. E-mail: alini_cb@hotmail.com

Artigo produzido a partir da Disciplina de Gestão de Serviços Arquivísticos, ministrada pelo professor Dr. José Washington de Moraes Medeiros na Universidade Estadual da Paraíba.

Artigo enviado em abril de 2011 e aceito em outubro de 2011.