



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
Centro de Ciências da Educação
CURSO DE GRADUAÇÃO EM BIBLIOTECONOMIA



Tatiana Rossi

A participação do profissional Bibliotecário na organização dos arquivos empresariais: em busca da certificação de qualidade

Florianópolis, novembro de 2008.

TATIANA ROSSI

A participação do profissional Bibliotecário na organização dos arquivos empresariais: em busca da certificação de qualidade

Trabalho de Conclusão do Curso de Graduação em Biblioteconomia, do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia sob orientação de professora Estera Muszkat Menezes, Ms.

Florianópolis, novembro de 2008.

Ficha catalográfica elaborada pela graduanda de Biblioteconomia/UFSC
Tatiana Rossi

R867o Rossi, Tatiana, 1981-

A participação do profissional Bibliotecário na organização dos arquivos empresariais : em busca da certificação de qualidade / Tatiana Rossi. -- Florianópolis, 2008.

63 f. ; 30 cm.

Orientador: Prof. Ms. Estera Muszkat Menezes.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) - Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, 2008.

1. Arquivo empresarial. 2. Profissional Bibliotecário. 3. ISO 9001:2000. 4. Certificação de qualidade. I. Título.

CDD: 658.562

CDU: 658.56:02

Tatiana Rossi


A participação do profissional Bibliotecário na organização dos arquivos empresariais: em busca da certificação de qualidade

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Biblioteconomia, do Centro de Ciências da Educação da Universidade Federal de Santa Catarina, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, aprovado com nota 10,0

Florianópolis, 18 de novembro de 2008.



Professora Estera Muszkat Menezes, Ms.
Universidade Federal de Santa Catarina
Professora Orientadora



Professora Maria Margarete Sell da Mata, Ms.
Universidade Federal de Santa Catarina
Membro da Banca Examinadora



Professora Sonali Paula Molin Bedin, Ms.
Instituto de Governo Eletrônico Inteligência Jurídica e Sistemas
Professora substituta na Universidade Federal de Santa Catarina
Membro da Banca Examinadora

*Aos meus pais que mesmo longe
estavam sempre por perto me
apoiando e incentivando.*

AGRADECIMENTOS

À Deus por ter me proporcionado esta vivencia;

À minha mãe Deolinda e meu pai Antônio por me apoiarem em todos os momentos ao longo desta jornada, apesar de estarem distantes fisicamente;

À minha irmã Luciene e meu cunhado Wilson por não me deixarem “bitolar”, me apoiarem e proporcionarem minhas poucas horas de lazer durante o dia;

Ao meu sobrinho e afilhado Cauã que me fazia sempre sorrir a cada careta e brincadeira e sentir amada a cada abraço apertado;

Ao meu irmão Denis, minha cunhada Luciana e minha sobrinha Sollayre que mesmo longe estavam torcendo por mim;

Ao meu namorado Márcio que tantos finais de semana passou ao meu lado em frente ao computador sempre me apoiando e compreendendo esta fase passageira e auxiliando com seu conhecimento sobre empresas e ISO;

À Gianinna, Mariza, Mirani e Rosangela, amigas para todas as horas, por me ouvir, compreender e proporcionar a maior parte das poucas horas de lazer noturna;

À Raquel e Kharllos, amigos do curso e por mais longos anos, pelas noites e madrugadas que passamos fazendo trabalhos de aula, pelas horas de bate-papo após o término de cada aula, por sempre me fazerem sorrir e não me deixarem ficar em TPM, por me agüentar e me ouvir por 4 anos;

À Thaís, Lucas e Carlos Augusto, amigos da faculdade pelo apoio, prontidão e auxílio em tudo que precisei;

Aos demais amigos que sempre rezaram por mim e pelo meu sucesso;

À professora Estera, por me orientar e ensinar nos anos de monitoria, de estágio e TCC, pelo grande aprendizado que me proporcionou;

À professora Margarete pelo ensinamento, orientação na monitoria e por aceitar prontamente ao convite para compor a banca;

À professora Sonali pelo ensino voltado para área empresarial e por aceitar ao convite de compor a banca prontamente;

À professora Bahia pelos conhecimentos repassados na área de arquivologia e por aceitar ao convite de compor a banca;

Aos professores com quem me identifiquei pelo carinho despendido, por terem me ensinado e incentivado. E aos demais que também me instruíram;

Aos colegas de classe e funcionários do Centro, pelo apoio;

Aos funcionários da BS/CED que sempre me ampararam, pelo apoio e torcida;

Aos profissionais que gentilmente responderam ao questionário;

Ao Hormando que me incentivou a estagiar na área de Biblioteconomia;

À Grasieta e Teresinha, por me apoiarem no arquivo do setor de Recursos Humanos da Makenji e me darem suporte no conhecimento que ainda não havia obtido;

À Janisse, Heráclio, Alana e demais funcionários do RH da Makenji pelo apoio e ensinamento nestes anos sobre documentação de Recursos Humanos;

À Andresa, Ben-Hur, Carla, Daniela, Pammella e demais funcionários do LTI/CED/UFSC pelas horas trabalhadas em conjunto;

À “Família” que foi formada opcionalmente pela união de amigos.

Que sua eminência ordene em todas e em cada uma das províncias que se reserve um prédio público no qual o magistrado (defensor) guarde os documentos, escolhendo alguém que os mantenha sob custódia, de forma que não sejam adulterados e possam ser encontrados rapidamente por quem os solicite; que entre eles haja arquivos e seja corrigido tudo o que foi negligenciado nas cidades.

*Imperador Justiniano**

*apud (Schellenberg, 2006, p. 23)

Rossi, Tatiana. **A participação do profissional Bibliotecário na organização dos arquivos empresariais**: em busca da certificação de qualidade. 2008. 63 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) - Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008.

RESUMO

Analisa a existência da organização dos documentos nos arquivos empresariais no que tange a certificação de qualidade e a importância atribuída ao profissional Bibliotecário. Delineia o levantamento da literatura no portal da Capes sobre arquivo empresarial, organização dos documentos nos arquivos empresariais, organização arquivística, certificação de qualidade para a empresa, padronização internacional. O instrumento de coleta de dados foi um questionário aplicado junto às empresas com certificação de qualidade ISO 9001:2000, localizadas na cidade de Florianópolis no estado de Santa Catarina. Os procedimentos de análise basearam-se na análise de conteúdo de Bardin. Conclui que a organização do arquivo empresarial para obter a certificação de qualidade é de grande valia e que o profissional Bibliotecário é capaz de realizar esta atividade com muita eficácia e eficiência. Faz-se necessário divulgar os serviços que o Bibliotecário pode prestar. Praticamente foi unânime a consciência dos entrevistados sobre a importância da contribuição do Bibliotecário no aprimoramento dos arquivos empresariais visando à obtenção da certificação de qualidade.

Palavras-chave: Arquivo empresarial. Profissional Bibliotecário. ISO 9001:2000. Certificação de qualidade.

Rossi, Tatiana. **A participação do profissional Bibliotecário na organização dos arquivos empresariais**: em busca da certificação de qualidade. 2008. 63 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) - Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008.

ABSTRACT

It analyses the existence of the documents organization in the business archives as regards certification of quality and the importance attributed to the professional Librarian. It outlines the researching of the literature in the Capes on the portal's about business archives, documents organization in the business archives, archive organization, quality certification for the business, international standardization. The instrument of data collection was a questionnaire applied to the enterprises with quality certification ISO 9001:2000, located in the city of Florianópolis in the state of Santa Catarina. The proceedings analyses were based on the analysis content of Bardin. It concludes that the organization of the business archive to obtain the quality certification is valuable and the professional Librarian is able to carry out this activity with efficiency and efficacy. There are made necessary spread the services what the Librarian can give. Practically the conscience of the interviewed ones was unanimous about the importance from contribution of the Librarian in the development of the business archives aiming the quality certification.

Keywords: Busines archive. Librarian professional. ISO 9001:2000. Quality certification.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Distribuição de freqüência do cargo do responsável pela qualidade das empresas de Florianópolis com ISO 9001:2000	29
Gráfico 2 – Tempo em que o responsável pela qualidade trabalha na empresa, em anos completos	29
Gráfico 3 – Distribuição de freqüência da formação acadêmica do responsável pela qualidade das empresas de Florianópolis com ISO 9001:2000	30
Gráfico 4 – Quantidade de funcionários contratados nas empresas de Florianópolis com ISO 9001:2000	31
Gráfico 5 – Ramo de atividade das empresas certificadas pela ISO 9001:2000 em Florianópolis	32
Gráfico 6 – Distribuição de freqüência dos organismos de certificação que credenciaram as empresas de Florianópolis com a ISO 9001:2000	33
Gráfico 7 – Distribuição de freqüência dos motivos para a escolha do organismo de certificação pelas empresas de Florianópolis com ISO 9001:2000	34
Gráfico 8 – Tempo em que as empresas certificadas pela ISO 9001:2000 de Florianópolis são certificadas com ISO, em anos completos	35
Gráfico 9 – Distribuição de freqüência do motivo para obtenção da certificação da qualidade pelas empresas de Florianópolis com ISO 9001:2000	37
Gráfico 10 – Distribuição de freqüência dos setores da empresa de Florianópolis com ISO 9001:2000 que são totalmente organizados/padronizados segundo as normas da ISO	38
Gráfico 11 – Forma de disponibilização dos documentos nas empresas de Florianópolis com ISO 9001:2000	40
Gráfico 12 – Distribuição de freqüência dos setores da empresa de Florianópolis com ISO 9001:2000 que possuem arquivos organizados ou não	41
Gráfico 13 – Pessoa responsável pelo gerenciamento do arquivo das empresas de Florianópolis com ISO 9001:2000	42
Gráfico 14 – Tempo em que foi organizado o arquivo das empresas com certificação de qualidade ISO 9001:2000 de Florianópolis	43
Gráfico 15 – Fator de importância para a organização dos arquivos das empresas de Florianópolis com ISO 9001:2000	43
Gráfico 16 – Planos executados pelo responsável da organização dos arquivos das empresas de Florianópolis com ISO 9001:2000	44
Gráfico 17 – Instrumentos de pesquisa dos arquivos das empresas de Florianópolis com ISO 9001:2000	45
Gráfico 18 – Gêneros documentais que compõem os arquivos das empresas de Florianópolis com ISO 9001:2000	46
Gráfico 19 – Distribuição de freqüência da importância da organização do arquivo empresarial na opinião dos responsáveis pela organização da documentação da ISO 9001:2000 das empresas de Florianópolis	47
Gráfico 20 – Distribuição de freqüência dos ambientes que podem ser encontrados profissionais bibliotecários segundo opinião dos responsáveis pela organização da documentação da ISO 9001:2000 das empresas de Florianópolis	48
Gráfico 21 – Distribuição de freqüência das atividades que podem ser exercidas por profissionais bibliotecários segundo opinião dos responsáveis pela organização da documentação da ISO 9001:2000 das empresas de Florianópolis	49

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 REFERENCIAL TEÓRICO	14
2.1 Arquivos empresariais	14
2.2 Certificação de qualidade	17
2.3 A importância da organização dos arquivos empresariais pelos profissionais Bibliotecários.....	21
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	27
4 RESULTADOS: DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	30
4.1 Perfil das empresas com ISO 9001:2000 de Florianópolis	30
4.2 Identificação dos organismos de certificação que credenciaram as empresas de Florianópolis com ISO 9001:2000	34
4.3 Certificação ISO 9001:2000 nas empresas de Florianópolis	36
4.4 Perfil do arquivo empresarial das empresas de Florianópolis com ISO 9001:2000.....	40
4.5 Visão do profissional Bibliotecário pelas empresas de Florianópolis com ISO 9001:2000.....	49
5 CONCLUSÃO	53
APÊNDICE A - MODELO DO QUESTIONÁRIO	59
ANEXO A – RELAÇÃO DAS EMPRESAS CERTIFICADAS COM ISO 9001:2000 EM FLORIANÓPOLIS.....	62
ANEXO B – RELAÇÃO DOS ORGANISMOS CERTIFICADORES	63

1 INTRODUÇÃO

O arquivo empresarial guarda predominantemente documentos administrativos que são gerados e armazenados para posterior consulta e/ou comprovação. Para que se objetive a função do arquivo, além da preocupação com a guarda dos documentos, faz-se necessário o compromisso com o arranjo, organização e o local onde serão armazenados.

O arquivo quando bem organizado proporciona segurança e facilidades para a recuperação da informação exata e ágil, para a padronização da indexação, arquivamento dos documentos, plano de classificação, evita o extravio dos documentos, entre outros. Estes fatores podem ser observados quando se têm profissionais qualificados para o desenvolvimento da organização do arquivo, proporcionando assim benefícios para a empresa.

Com o avanço da tecnologia a competitividade tomou conta do mercado. A necessidade de um diferencial faz com que as organizações agreguem a certificação de qualidade, a fim de auxiliar na competição do mercado nacional e internacional. Os certificados de qualidade, os quais propiciam uma busca pela melhoria contínua, podem ser utilizados como um fator na competitividade da organização.

A certificação é a garantia que um produto ou processo está em conformidade com os requisitos que são especificados nas normas vigentes. A norma fornece diretrizes para considerar a eficácia e eficiência do sistema de qualidade (ASSOCIAÇÃO..., 2001a). A qualidade é dita como a garantia de operações padrões para o cliente, seja ele interno ou externo e, segundo o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO) é o atendimento a requisitos preestabelecidos (INSTITUTO..., 2008a).

Para garantir a certificação de qualidade a empresa deve adaptar-se ao novo ambiente garantindo operações padrões a partir de diretrizes pré-estabelecidas. O processo de mudança e melhorias na organização nunca termina, é um ciclo contínuo. Deve-se trabalhar em equipe e/ou, como comenta Cunha (2007, p. 104), “[...] buscando parcerias para trabalhar de forma mais efetiva e melhor.”, sendo que a empresa deve planejar, agir, medir, verificar, sistematizar e corrigir as suas funções constantemente.

A implantação dos certificados de qualidade requer da empresa o compromisso de garantir o funcionamento eficaz de todas as etapas dos processos

organizacionais. A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) NBR ISO 9001 (ASSOCIAÇÃO..., 2001b, p. 2) define processo como “[...] uma atividade que usa recursos e que é gerenciada de forma a possibilitar a transformação de entradas em saídas.”

O profissional Bibliotecário tem a capacidade de coletar, tratar, organizar, recuperar, descrever e disseminar a informação, objetivando atender de maneira rápida e pontual a necessidade daqueles que requerem a informação. Estes profissionais são responsáveis por “[...] agregar valor à informação, transformando-a em ferramenta estratégica, acessível, útil, exata e oportuna para os processos decisórios da organização, com vistas à competitividade empresarial.” (PIZZARO; DAVOK, 2007, p. 3).

Os arquivos empresariais detêm a memória da empresa com documentos relativos ao seu histórico e funcionamento. Estes documentos são peças chave para a aquisição de informações que serão incorporadas em avaliações, indicadores e planejamentos. Para a obtenção de sistemas de gestão de qualidade, faz-se necessário que o arquivo esteja organizado e que a recuperação de qualquer documento seja efetuada de maneira eficaz, com qualidade, precisão, agilidade e no momento certo.

Desta forma, observou-se a necessidade de aprofundar o estudo sobre a importância do profissional Bibliotecário atuar na organização e gestão de arquivos empresariais, visando a certificação de qualidade do arquivo e da empresa, procurando assim agregar maior valor competitivo e estratégico à empresa. Partindo deste pressuposto, fez-se necessário caracterizar e pesquisar empresas com certificação de qualidade e a importância que atribuem ao profissional Bibliotecário neste processo.

Portanto a pesquisa partiu do questionamento de qual a importância dada ao profissional Bibliotecário na obtenção da certificação de qualidade, por meio da organização dos arquivos empresariais?

Embasado neste questionamento definiu-se como objetivo dessa pesquisa a análise da existência de organização dos documentos nos arquivos empresariais visando a certificação de qualidade e a importância atribuída ao profissional Bibliotecário neste contexto. E como objetivos específicos delineou-se o levantamento da literatura sobre arquivo empresarial e certificação de qualidade; verificação da importância da organização dos documentos nos arquivos

empresariais; averiguação do valor do arquivo organizado para a aquisição da certificação de qualidade para a empresa; e, identificação da valorização do profissional Bibliotecário na organização dos arquivos empresariais.

A pesquisa compõe-se de cinco partes, além das referências, apêndice contendo o modelo do questionário aplicado na pesquisa, anexo A que relaciona as empresas certificadas com ISO 9001:2000 na cidade de Florianópolis em Santa Catarina e o anexo B traz a relação dos organismos certificadores.

A segunda parte trata do referencial teórico, sobre os arquivos empresariais, a certificação de qualidade e a importância da organização dos arquivos empresariais pelos profissionais Bibliotecários.

Na terceira parte estão os procedimentos metodológicos. Aplicou-se um questionário para coletar os dados nas empresas credenciadas pela ISO 9001:2000, na cidade de Florianópolis, Santa Catarina.

Os resultados com a descrição e análise dos dados apresentam-se na parte 4 na qual estão descritos os dados da pesquisa realizada no ano de 2008 com profissionais de empresas credenciadas pela ISO 9001:2000 comparando alguns dados com a pesquisa realizada pelo Comitê Brasileiro da Qualidade em 2005 em empresas credenciadas pela ISO 9000.

Ao final oferece uma síntese das questões envolvendo o profissional Bibliotecário, os arquivos empresariais e a certificação de qualidade.

As idéias aqui reunidas buscam observar o modo como as empresas de Florianópolis com ISO 9001:2000 cuidam de seus arquivos e a visão que têm do profissional Bibliotecário.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Em tempos remotos praticamente todas as empresas detinham uma fatia do mercado e a concorrência era amena. Porém, com o passar do tempo, as empresas começaram a lutar por partes maiores do mercado, surgindo assim a competitividade. Para enfrentar esta nova situação, as empresas passaram a manter padrões e seguir normas pré-estabelecidas, pois estas artimanhas auxiliam como um diferencial das demais.

Quadros (2002), em sua dissertação, descreve que as empresas brasileiras de todos os portes devem enfrentar a acirrada concorrência internacional se quiserem permanecer vivas e, para isto, precisam buscar certificações do tipo ISO 9001:2000. Para tanto faz-se necessário manter a documentação da empresa organizada e armazenada em um setor específico denominado arquivo.

2.1 Arquivos empresariais

Arquivos, segundo a lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991 a qual dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados, são:

os conjuntos de documentos produzidos e recebidos por órgãos públicos, instituições de caráter público e entidades privadas, em decorrência do exercício de atividades específicas, bem como por pessoa física, qualquer que seja o suporte da informação ou a natureza dos documentos (BRASIL, 1991, p. 1).

Segundo o Arquivo Nacional (2005) o arquivo tem por finalidade a custódia, o processamento técnico, a conservação e acesso ao conjunto de documento produzido por uma entidade no desempenho de suas atividades.

Com o advento da imprensa, no século XV, por Johannes Gutenberg, o volume de documentos teve um grande aumento. Além disto, está também relacionado com o aumento da tecnologia em geral e com o crescimento populacional, pois, o volume de documentos que antes crescia aritmeticamente passou a crescer geometricamente após a segunda guerra mundial, principalmente em função da fotocopiadora e impressora (SCHELLENBERG, 2006). O volume de documentos aumenta a cada dia e faz-se necessário o acolhimento em local adequado, o arquivo.

Um pequeno histórico sobre arquivos é abordado por Delgadillo, Loureiro Junior e Oliveira (2006) e segue a partir do século XVI quando as empresas de caráter privativo organizavam seus documentos de modo que permitisse a utilização como testemunho de defesa dos seus direitos. A partir dos séculos XVII e XVIII aumenta a procura dos arquivos devido ao valor que os documentos representavam, além do conceito restrito ao jurídico e administrativo dos arquivos. No século XIX e no início do século XX foi estabelecido que a documentação passaria diretamente da fase administrativa para a fase histórica. A necessidade documental aumentou e mesmo com a adoção de fases, segundo prazos de validade, não bastou para impedir o crescimento desordenado dos acervos documentais. Adotou-se então a teoria das três idades, a partir da metade do século XX, que consiste em estabelecer fases para os documentos.

Ressalta-se que o aparecimento dos trabalhos do autor Schellenberg, na década de 50, foram decisivos para os fundamentos teóricos da arquivística. Hoje “o que não se prova, não existe.” (VIEIRA, 2005, p.2).

A teoria das três idades, utilizada até os dias de hoje, abrange o arquivo que contém documentos em fase corrente (documentos em tramitação); intermediária (documentos com uso pouco freqüente); e, permanente, também chamado de histórico (documentos preservados em razão de seu valor).

“O cuidado com a produção documental deve ter seu início nos arquivos correntes, ou seja, no seu nascedouro, na sua origem. [...] A avaliação quando bem executada servirá para que os arquivos consigam a tão almejada racionalização.” (DELGADILLO; LOUREIRO JUNIOR; OLIVEIRA, 2006, p. 75).

“A função primordial dos arquivos é disponibilizar as informações contidas nos documentos para a tomada de decisão e comprovação de direitos e obrigações que só se efetivará se os documentos estiverem corretamente classificados e devidamente organizados.” (PAES, 2006, p. 60).

O documento é descrito como uma “unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato.” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 73). E segundo Schellenberg (2006, p. 41) são:

Todos os livros papéis, mapas, fotografias ou outras espécies documentárias, independentemente de sua apresentação física ou características, expedidos ou recebidos por qualquer entidade pública ou privada no exercício de seus encargos legais ou em função das suas atividades e preservados ou depositados para preservação por aquela entidade ou por seus legítimos sucessores como prova de suas funções,

sua política, decisões, métodos, operações ou outras atividades, ou em virtude do valor informativo dos dados nele contidos.

O documento mais utilizado em arquivo é o de fonte de informação primária, que são àqueles praticamente únicos e originais, tais quais as normas, manuais, legislações, relatórios, registros, etc.

A administração de documentos ou como denomina o Arquivo Nacional (2005, p. 100) gestão de documentos é o “conjunto de procedimentos e operações técnicas relevantes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento [para guarda permanente].”

A questão da organicidade dos documentos de arquivo é ressaltada por Roncaglio, Szvarça e Bojanoski (2004) porque significa que um documento não tem importância em si mesmo, mas no conjunto do qual faz parte; apesar de conter informações valiosas individualmente, é só no conjunto que demonstra/comprova a realidade que se busca. Os autores complementam afirmando que os “documentos de arquivo são produzidos com finalidades específicas para atender várias demandas de informações. [...] a produção da maioria dos documentos atende primeiramente as necessidades burocráticas, administrativas ou legais.” (RONCAGLIO, SZVARÇA E BOJANOSKI, 2004, p. 2).

Os elementos de definição dos arquivos segundo Schellenberg (2006) são dispostos em três partes. O primeiro elemento conforme cita o autor refere-se à razão pela qual os documentos foram produzidos e acumulados, conforme um objetivo; o segundo dos elementos refere-se ao valor pelo qual os arquivos são preservados, razões diferentes as de sua criação; e, o terceiro elemento refere-se à custódia pelo arquivo.

Vieira (2005) coloca que as empresas ao se formarem se preocupam com todas as áreas, menos a do arquivo e acontece o inevitável, o acúmulo dos documentos sem que ninguém se aventure em arrumar. Tarefa esta que requer disciplina para classificar, avaliar, conservar e eliminar os documentos.

“Os arquivos, embora ainda desprezados, desconhecidos, são sem dúvida os guardiões do elemento que moveu, move e moverá o mundo: A INFORMAÇÃO.” (VIEIRA, 2005, p. 4, grifo do autor). Não há dúvidas que a humanidade não teria evoluído se não houvesse registro das informações (VIEIRA, 2005).

Moraes e Escrivão Filho (2006) apontam que a busca e utilização da informação tornaram-se essenciais e apreciadas como valor estratégico da empresa. A instabilidade, imprevisibilidade e incertezas provocadas pela competitividade levam os administradores a requererem cada vez mais informações para que suas decisões sejam precisas.

Quadros (2002, p. 39) afirma que:

A importância da informação nas organizações atuais e a forma como as empresas brasileiras, que desejam permanecer vivas e competitivas, irão administrar questões cruciais a sua sobrevivência tem sido objeto de muitas pesquisas.

A informação é apresentada por Moresi (2000) como “o” recurso e como um capital precioso devido a competitividade, diferencial de mercado e lucratividade que a mesma pode vir a oferecer, além disto a nivela aos recursos de produção, material e financeiro, visto que a economia assumiu tendências globais.

A utilização da informação de forma coerente e sistematizada faz com que, seus operadores possam se destacar na sociedade e obtenham sucesso no desenvolvimento econômico, social, cultural e político, em especial, pela aquisição da certificação de qualidade.

2.2 Certificação de qualidade

Os precursores da qualidade são hoje especialistas mundiais, pode-se citar nomes como o de Joseph M. Juran, Kaoru Ishikawa, Philip B. Crosby e Deming (LOPES; MONTE, 2004).

A qualidade, segundo Lopes e Monte (2004, p. 7) é:

o valor conferido a um produto ou serviço, tendo como consequência a satisfação do cliente. É um conjunto de ações individuais e organizacionais, baseadas na filosofia de produzir o melhor, oferecendo aos clientes produtos que lhe garantam a satisfação das suas necessidades por um preço justo.

Segundo o Comitê Brasileiro da Qualidade (2008), estar de acordo com a ABNT NBR ISO 9001 “significa que seu fornecedor estabeleceu uma abordagem sistêmica para a gestão da qualidade e que está gerenciando seu negócio de tal forma que assegura que as suas necessidades estejam compreendidas, aceitas e atendidas.”

Os estudos que envolvem a gestão da qualidade correlacionados à gestão da informação já são percebidos como promissor em relação às oportunidades. Esta percepção deve-se, segundo Cardoso e Luz (2005) a constatação de que sem gestão da informação não existe a gestão da qualidade.

A certificação da qualidade é um dos cinco principais mecanismos da avaliação de conformidade que são descritos por regras pré-estabelecidas que propiciam certo grau de confiança de que o produto, processo ou serviço atende a requisitos mínimos de normas e regulamentos técnicos, promovendo competitividade e concorrência (INSTITUTO..., 2008a).

A medida que a avaliação de conformidade ganha reconhecimento pela sociedade, percebe-se a ampliação de sua aplicação e a tendência de ser utilizada para facilitar o comércio exterior, evitando dificuldades e/ou exigências impostas pelos países. Idéia esta também compartilhada por Cardoso e Luz (2005, p. 52) quando dizem que:

A implementação de sistemas da qualidade tem como objetivo geral facilitar intercâmbios internacionais de bens ou insumos, através da adoção de normas comuns em organizações de diferentes países. Como objetivo específico, busca o controle e a melhoria contínua dos processos de trabalho para uma crescente satisfação de seus clientes.

Segundo o Comitê Brasileiro de Qualidade (2008) das empresas que exportavam antes da obtenção da certificação de qualidade, 64,3% apontam a certificação como um fator de aumento de sua exportação.

Quadros (2002, p. 15), em sua dissertação, descreve que “[...] as empresas brasileiras do século XXI devem garantir Sistemas de Gestão da Qualidade, pois os desafios da competitividade globalizada exigem produtos e serviços de padrões internacionais referendados por organismos mundiais, do tipo ISO.”

Desde a década de 90 percebe-se o aumento da busca pela certificação de qualidade. Litmanowicz (1995) comenta que, estatisticamente, houve grande crescimento de empresas certificadas no Brasil, as quais oferecem estrutura, organização e um provável bom atendimento. O INMETRO também apresenta grande adesão das empresas pelos sistemas de gestão de qualidade e aponta hoje a existência de 887.256 empresas certificadas com padrão normativo ISO 9001:2000 no mundo, sendo 9.014 no Brasil (INSTITUTO..., 2008b).

A International Organization for Standardization (ISO) é uma federação mundial de organismos de normalização de 148 países e promove o

desenvolvimento da padronização no mundo, facilitando as trocas internacionais de bens e serviços (INSTITUTO..., 2008a). No Brasil a ISO é representada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) a qual participa das discussões para a elaboração das normas da série ISO 9000 (ASSOCIAÇÃO..., 2008).

A ISO 9000 é uma reunião de normas que formam modelos de gestão de qualidade para que as empresas atendam, de forma organizada, por normas e padrões, seus clientes internos e externos. As normas da ISO são elaboradas por meio de consensos internacionais e é a própria empresa que propõe as metas a serem atingidas.

As normas ISO 9000 seguem os princípios básicos de organização orientada ao cliente; liderança; participação dos empregados; enfoque nos processos; enfoque de sistema para a gestão; melhoria contínua; enfoque objetivo para a tomada de decisões; e, relacionamento mútuo com o fornecedor (ASSOCIAÇÃO..., 2005).

Na área de sistemas de qualidade em serviços de informação, Valls (2006, p. 65) lembra que:

As primeiras ocorrências sobre a aplicação de normas de garantia da qualidade em Serviços de Informação abordam a BS 5750, norma inglesa precursora da série de normas ISO 9000. [...] No Brasil, os primeiros trabalhos específicos sobre o tema foram publicados a partir de 2000, contendo estudos teóricos e relatos de experiência.

A ISO 9001 requer alguns procedimentos documentados, tais quais o controle de documentos; controle de registros da qualidade; auditoria interna; controle de produto não conforme; ação corretiva e ação preventiva (ASSOCIAÇÃO..., 2001b).

Os documentos normativos relativos à empresa podem se classificar em documentos básicos e aplicados. Os básicos são de abrangência ampla, como a norma para fazer norma e documentos que tratem de terminologia. Os aplicados são àqueles aplicados em cada processo, como por exemplo as rotinas operacionais, instruções de trabalho, especificação de parâmetros para aceitação de produtos e serviços, entre outros (AZAMBUJA, 1996).

Para demonstrar que o Sistema de Gestão da Qualidade da empresa atende a requisitos pré-estabelecidos pela NBR ISO 9001:2000 existem os métodos de “avaliação de segunda parte”, a qual tem por objetivo a avaliação pelo próprio cliente da empresa e a “avaliação de terceira parte”, normalmente denominada “certificação”, a qual tem por objetivo a avaliação por meio de entidades certificadoras (INSTITUTO..., 2008a).

O Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade (SBAC) é “destinado ao desenvolvimento e coordenação das atividades de avaliação da conformidade” (INSTITUTO..., 2008c) para obter seu certificado, o órgão credenciador têm que necessariamente ser acreditado pelo INMETRO.

Acreditação é o “procedimento pelo qual um organismo autorizado reconhece formalmente que um organismo ou pessoa é competente para desenvolver tarefas específicas.” (INSTITUTO..., 2008c). O INMETRO supervisiona e monitora a qualidade dos serviços prestados pelos organismos certificadores e por este motivo recebem maior confiabilidade do que os organismos que não são acreditados por ele (INSTITUTO..., 2008a).

Segundo a ABNT (apud QUADROS, 2002, p. 83):

[...] uma empresa que opta pela adoção de um sistema de gestão de qualidade busca gerar confiança na capacidade de seus processos e na qualidade de seus produtos, garantindo uma base para a melhoria contínua, que influi no aumento da satisfação do cliente e das outras partes interessadas e no sucesso da organização.

A norma ISO exige uma maior ação empresarial para a gestão do sistema da qualidade e recomenda que a empresa deve:

- a) identificar os processos para o sistema de gestão da qualidade e sua aplicação por toda a organização;
- b) determinar a seqüência e interação desses processos;
- c) determinar critérios e métodos necessários para assegurar que a operação e o controle desses processos sejam eficazes;
- d) assegurar a disponibilidade de recursos e informações necessárias para apoiar a operação e o monitoramento desses processos;
- e) monitorar, medir e analisar esses processos; e,
- f) implementar ações necessárias para atingir os resultados planejados e a melhoria contínua desses processos. (ASSOCIAÇÃO..., 2001b, p. 5).

Com relação à extensão da documentação do sistema de gestão da qualidade pode diferir de uma organização para outra devido ao seu tamanho e tipo de atividade; complexidade dos processos e suas interações; e, competência pessoal (ASSOCIAÇÃO..., 2002).

Vieira (2002) coloca alguns benefícios que a certificação proporciona como a redução de tempo no desenvolvimento de novos projetos; diminuição de mudanças feitas durante o processo de projeto e produção; redução de custos; satisfação dos clientes; registro e conhecimento do conhecimento explícito; e, melhoria contínua.

Para que se concretize a certificação, os requisitos de documentação são fundamentais e são descritos na política da qualidade e objetivos da qualidade, no

manual da qualidade, nos procedimentos de sistemas requeridos pela norma, nos documentos necessários para operacionalização e controle eficazes dos processos (WALTER, 2005).

A ABNT ISO/TR 10013:2002 (ASSOCIAÇÃO..., 2002) ainda inclui como documentação do sistema de gestão da qualidade os formulários; planos da qualidade; especificações; documentos externos; e, registro.

Estas documentações devem estar constantemente atualizadas, bem explicitadas e em local de fácil acesso aos funcionários, além da guarda em arquivo intermediário, oferecendo assim organização e planejamento dos processos.

Vale salientar que Cardoso e Luz (2005) acreditam que:

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

E Quadros (2002, p. 138) complementa afirmando que:

As empresas certificadas devem gerenciar seus sistemas de gestão da qualidade de forma eficaz, o que lhes dará a oportunidade de recertificá-los de 6 em 6 meses. Mesmo que essas práticas se dêem pelas intenções comerciais do certificado ISO 9000, esse fato permitirá o crescimento das ações de gestão do conhecimento, as quais, por sua vez, irão contribuir para a transformação da empresa em organização de aprendizagem. Assim, os benefícios desses dois modelos estarão contribuindo para que as pequenas e médias empresas cresçam de forma mais profissionalizada e competitiva.

Os documentos contêm informação e segundo Moresi (2000) a informação é utilizada como fator imprescindível na tomada de decisão, pois, há todo um processo de reflexão, investigação e análise baseada nos dados fornecidos. Desta forma deve-se zelar pela documentação da empresa.

2.3 A importância da organização dos arquivos empresariais pelos profissionais Bibliotecários

Os gestores e colaboradores não especializados acreditam que realizam corretamente a organização dos documentos. Só entendem o real problema quando não localizam um documento ou quando o encontram e percebem que o mesmo está danificado. Muitas vezes investem muito tempo procurando um documento e dificilmente utilizam um princípio arquivístico. Estas percepções podem ser

observadas como uma constante em empresas que descobrem a baixa recuperação de informação e se dão conta de que existem profissionais capazes para realizar esta atividade.

De nada adianta ter uma valiosa quantidade de informação espalhada pela empresa, sem nenhuma organização ou organização errônea. Toda e qualquer informação necessita estar acolhida em arquivos organizados e gerenciada por profissionais competentes para quando se fizer necessária sua busca, esta aconteça de forma rápida e precisa.

Segundo Lira, Araújo e Barros (2008, p. 170) “a informação é o conjunto de dados úteis às organizações e aos seres humanos, no sentido de dar subsídios para uma tomada de decisão eficaz.” Medeiros, Meirelles e Jeunon (2008) colocam que o auxílio nas tomadas de decisões é uma das utilidades da informação, desta forma, é indispensável o estabelecimento de mecanismos que visem a maximização da geração, disponibilização e acesso às informações por todos da empresa.

Com relação ao desafio das pessoas e empresas está o de saber encontrar e gerenciar a informação de forma eficaz, buscando um melhor posicionamento no espaço competitivo no qual atua (LIRA; ARAUJO; BARROS, 2008, p. 167).

A utilização eficiente dos recursos disponíveis é uma forma da empresa atingir seus objetivos e “a informação é o único recurso que não se perde com o uso ou com a disseminação. A informação só se perde quando se torna obsoleta.” (LIRA; ARAÚJO; BARROS, 2008, p. 171).

Os documentos com valor de prova devem ser guardados e zelados por uma pessoa do mais alto grau de confiança, evitando assim extravios (VIEIRA, 2005). O profissional da informação é um facilitador, pois, faz a mediação entre o documento e o usuário.

“Considerando as atividades específicas do arquivo [...] é recomendável um quadro de profissionais com formação diversificada como arquivistas, conservadores, programadores de informática, historiadores e bibliotecários.” (RONCAGLIO; SZVARÇA; BOJANOSKI, 2004, p. 4).

Faz-se necessário um profissional que saiba trabalhar de forma organizada, sistemática e dinâmica na busca, tratamento e disseminação da informação. Os profissionais da informação são os bibliotecários, documentalistas, museólogos, arquivistas, entre outros. Para Valentim (2000, p. 150), “O profissional da informação

pode e deve trabalhar a informação como fator de competitividade organizacional, quer se trate de organização pública quer de uma organização privada [...].”

Nos primórdios “o pessoal responsável pela produção conservação e arquivamento dos documentos era composto por secretários ou tabeliães.” O investimento no ensino universitário de Arquivologia data de 1945 com a instalação da Escuela Nacional de Bibliotecarios y Archivistas – ENBA no México (BRITTO, 1999, p. 21).

Muitos arquivos originaram-se de manuscritos de bibliotecas, como a Biblioteca do Congresso dos Estados Unidos da América. Segundo Schellenberg (2006, p.46) “dentro de uma biblioteca, a administração dos arquivos também pode ser feita em comum com a de seus papéis privados e manuscritos históricos.”

Para Smit (2003, p. 11) tanto os arquivos quanto as bibliotecas são mediadoras de informações e aponta que “as instituições estocam informações, as organizam produzindo informação documentária, e ambas servem à sociedade através do resgate da informação certa na hora certa.”

A diferença entre a biblioteconomia e a arquivologia é a função, sendo que na

arquivologia a função do documento é definidora de sua entrada no sistema de informação e posterior organização, na biblioteconomia enfatiza-se sua função no momento da saída do sistema. Conseqüentemente, organiza-se os documentos de acordo com outro parâmetro: a informação neles contida. (SMIT, 2003, p .6).

Os profissionais atuavam concomitante nas áreas de arquivo e biblioteca e apesar de terem se afastado ao longo do tempo, as técnicas, habilidades e competências são muito próximas. Talvez por isto, os Bibliotecários atuam com muita eficiência nesta área.

Um profissional dinâmico, criativo, pró-ativo, líder, responsável, que tenha visão interdisciplinar, capacidade de utilizar os novos processos e instrumentos tecnológicos, capacidade de trabalhar em equipe e conhecimento amplo são habilidades apontadas a um profissional Bibliotecário.

Faz-se necessário “mostrar que o papel do profissional da informação é de facilitador, intermediando a pesquisa e disponibilizando a informação a fim de otimizar o tempo e as tarefas [...], sempre dependente de prazos, para que suas atividades sejam realizadas com maior eficiência.” (FULLIN, 2006, p. 39-40).

O bibliotecário está sendo muito mais solicitado na sociedade da informação pela importância da análise de assunto, termos referenciais e interpretação da

linguagem de indexação (ELUAN; MOMM; NASCIMENTO, 2008). Da mesma forma Medeiros, Meirelles e Jeunon (2008, p.175) acreditam que “o profissional da informação tem destaque, na Sociedade da Informação/Conhecimento, na mediação de todo processo que vai desde a produção, passando pela transferência, até o uso de informação em rede.”

Com a crescente necessidade de informação e o surgimento de novas tecnologias de informação, dentre outras transformações no campo da comunicação, o profissional bibliotecário não mais atende as exigências do mercado com aptidões básicas. “Logo, dominar os saberes biblioteconômicos tornou-se fator importante, mas não vital, para a permanência do profissional e da profissão no mercado de trabalho.” (CASTRO, 2000, p. 6).

O bibliotecário é um profissional da informação e tem sua função bem definida. Já há algum tempo tem se moldado ao novo perfil exigido pela sociedade globalizada e tecnológica, como o de ter uma postura pró-ativa, dinâmica e especializada em novos instrumentos e atividades diversificadas.

Para a conquista de programas que ofereçam a certificação de qualidade é imprescindível o planejamento e um arquivo organizado e é neste contexto que o profissional Bibliotecário é favorecido pelas suas competências.

O Bibliotecário é um dos profissionais capacitados para ser o responsável pela gestão de documentos e pela administração de documentos dos arquivos, que seria a “direção, supervisão, coordenação, organização e controle das atividades de um arquivo.” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 21).

Acrescenta-se às suas responsabilidades, atividades mais específicas como: o recolhimento dos documentos; a preservação contra deteriorização e danos; o processamento técnico que são atividades de identificação, classificação, arranjo, descrição e conservação dos documentos; guarda de documentos dependendo do seu prazo de uso; recuperação; e, disseminação dos documentos.

No estudo de caso das disfunções do fluxo de informação do arquivo do departamento financeiro de uma empresa privada, Lima Junior e Freitas (2005) concluem que a agilidade do fluxo da informação interna e o tratamento da informação devem ser feitos de acordo com princípios arquivísticos, para que o processo de recuperação funcione adequadamente.

Um dos princípios arquivísticos que podem ser apontados são a teoria das três idades, já mencionada anteriormente, bem como a coleta, tratamento, organização, descrição, recuperação e disseminação da informação.

Para os administradores do arquivo não existe tarefa de menor valor, desta forma é importante receber, conferir, organizar, indexar, arquivar, pesquisar, emprestar, controlar, eliminar e conservar (VIEIRA, 2005, p. 68).

Para estes processos também faz-se necessário manter o procedimento documentado e Azambuja (1996) coloca que identificar um registro da qualidade significa escolher os registros que evidenciam as atividades do sistema de qualidade; o registro significa juntar, agrupar os principais registros de modo a permitir o controle adequado sobre a emissão e manutenção dos mesmos; indexar significa gerar um índice de forma documentada com indicação de onde os mesmos podem ser localizados ou a forma como estão arquivados, visando a recuperação; arquivar o registro da qualidade significa guardar ou conservar os registros de modo que possam ser prontamente recuperados; acessar significa ter acesso, lembrando que os documentos confidenciais requerem um controle severo; armazenar significa conservar de forma a evitar danos e deteriorização; manter significa conservar os registros por um período determinado conforme variáveis pré-estabelecidas; e, dispor o registro da qualidade significa descartar após o seu ciclo de vida.

Fullin (2006, p. 32) diz que “a informação é a matéria prima do bibliotecário, que se especializa na organização e disseminação do conhecimento”, mas que por outro lado “a informação por si só não tem significado. Seu conteúdo necessita ser adequadamente organizado, disseminado e assimilado.” (FULLIN, 2006, p. 33).

Desde antes de Cristo se tem preocupação com a organização do conhecimento, iniciando com Aristóteles em 300a.C. Os Bibliotecários são requisitados para efetuar esta organização por estarem preparados para o gerenciamento e disseminação da informação.

Os Bibliotecários devem trabalhar em conjunto com os demais profissionais, os quais sabem da necessidade e o que procuram. O profissional Bibliotecário vai atuar na localização e levantamento de informações relevantes. E esta tarefa que demanda tempo, sendo este o fator que separa as atividades de quem precisa e de quem busca a informação. Fullin (2006, p. 37) comenta que o Bibliotecário é o “responsável por coletar, organizar e disponibilizar informações para usuários com

pouco tempo disponível para essa tarefa de busca, que necessitam de pesquisas bem elaboradas e a curto prazo [...].”

Fullin (2006, p. 38) ainda explica que “não basta, portanto, ter disponíveis as informações. É preciso que as informações disponibilizadas estejam organizadas e acessíveis a tempo de vencer os prazos e a concorrência. Isto significa estratégia informacional.”

A importância de um arquivo organizado é percebida no momento em que se necessita de algum documento e todos os esforços têm de ser despendido para encontrá-lo ou no momento da auditoria da certificação de qualidade que com urgência na organização, os funcionários se deparam com pilhas de documentos soltos ou em diversas caixas sem identificação e acabam sem saber por onde começar.

Nascimento e Flores (2008, p. 86) detectaram que

Mesmo no ambiente da qualidade, ambiente este em que a informação é valorizada por seu caráter de diferencial competitivo, observa-se que os profissionais da informação são pouco requisitados a realizar a atividade de tratamento documental. Percebe-se a preponderância do que Lopes (1997) denomina de ‘arquivística espontânea’, onde a organização dos documentos é baseada no senso comum, sendo desempenhada sem o amparo da teoria e dos instrumentos da arquivística.

É importante que o profissional da informação seja mantido no gerenciamento do arquivo para que a empresa mantenha-se organizada, podendo recertificar-se semestralmente sem exigir um dispêndio de verbas e funcionários extras toda vez que for avaliada.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa desenvolvida teve as seguintes características: do ponto de vista da forma de abordagem do problema foi qualitativa. A pesquisa quantitativa considera que tudo pode ser quantificável, ou seja, traduz em números as opiniões e informações para classificá-la e analisá-la. Segundo Barbetta (2006) a pesquisa quantitativa estabelece generalizações, os resultados são constituídos mediante fórmulas estatísticas e são válidos para toda a amostra da população. A abordagem qualitativa para Figueiredo (2004, p.107) “[...] trabalha com dados não quantificáveis, coletam e analisam materiais pouco estruturados e narrativos, que não necessitam tanto de uma estrutura, mas em compensação requerem o envolvimento do pesquisador ao máximo.”, caracteriza-se pela ausência de análises estatísticas, é mais subjetiva e ampla que a quantitativa oportunando maior riqueza de detalhes.

Do ponto de vista de seus objetivos foi descritiva e exploratória. A pesquisa descritiva visa descrever as características de determinada população, registra, analisa, correlaciona fatos ou fenômenos sem manipulá-los e assume a forma de levantamento (BARBETTA, 2006). Segundo Gil (2002) a pesquisa descritiva é aquela que tem por objetivo descobrir a existência de associações entre variáveis. Já a pesquisa exploratória visa proporcionar familiaridade com o problema tornando-o explícito e envolve além do levantamento bibliográfico, as experiências práticas com o problema pesquisado (GIL, 2002).

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos foi uma pesquisa bibliográfica que trata de um levantamento de material já publicado. Para Gil (2002) é constituído principalmente de livros e artigos de periódicos. Buscou-se periódicos da área com textos completos listados no Portal da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). A busca foi realizada de cinco a dez anos em cada um destes periódicos. Foi também um levantamento, que segundo Gil (2002) caracteriza-se pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja estudar, normalmente seleciona-se a população mediante procedimento estatístico, obtendo uma amostra significativa como objeto de investigação. Para Barbetta (2006) o levantamento é obtido pela observação de diversas características dos elementos de uma certa população ou amostra.

O instrumento de coleta de dados foi o questionário, que para Barbetta (2006) são dados levantados diretamente dos elementos da população coletados de forma organizada. O questionário deve ser

Completo, no sentido de abranger as características necessárias para atingir os objetivos da pesquisa: ao mesmo tempo, não deve conter perguntas que fujam desses objetivos, pois, quanto mais longo o questionário, menor tende a ser a confiabilidade das respostas (BARBETTA, 2006, p. 34).

Bardin (2000) aponta que o tratamento descritivo constitui um primeiro momento da análise de conteúdo, mas não é o único e dos domínios possíveis da aplicação da análise de conteúdo apresenta o questionário como comunicação dual (diálogo escrito).

O questionário deve ser respondido por escrito e sem a presença do pesquisador e/ou entrevistador. É uma das técnicas mais práticas e eficientes, pois, possibilita a obtenção de dados facilmente tabuláveis e quantificáveis (GIL, 2002). Foi escolhido em função das vantagens obtidas através de sua aplicação.

Os procedimentos de análise basearam-se na análise de conteúdo de Bardin (2000, p. 31) que “é um conjunto de técnicas de análise das comunicações.” Esta autora aponta que “qualquer comunicação, isto é, qualquer transporte de significações de um emissor para um receptor controlado ou não por este, deveria poder ser escrito, decifrado pelas técnicas de análise de conteúdo.” (BARDIN, 2000, p. 32).

A mesma autora diz que “a intenção da análise de conteúdo é a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção (ou eventualmente, de recepção), inferência esta que recorre a indicadores (quantitativos ou não).” (BARDIN, 2000, p. 38).

A pesquisa foi fundamentada na literatura geral sobre arquivo e certificação de qualidade por meio da leitura de livros, normas e manuais e levantamento de periódicos online da área de Biblioteconomia, Ciência da Informação e Arquivologia. A busca dos documentos foi orientada por diretrizes sobre arquivo; padronização internacional, como a ISO 9001; certificação de qualidade; gestão da qualidade, gestão da informação; organização arquivística; e, unidades de informação.

Foi realizado um levantamento junto as empresas com certificação de qualidade ISO 9001:2000, localizadas na cidade de Florianópolis no estado de Santa Catarina, constituindo a população. Estas empresas foram identificadas por meio da

relação disponibilizada pelo INMETRO (anexo A), o qual é responsável pelo credenciamento dos Organismos de Certificação, e somam 37 empresas (INSTITUTO..., 2008b).

Com relação ao teste foi sugerida toda a população e sua determinação baseou-se no comentário feito por Barbeta (2006) em que em populações pequenas, mais vale o tamanho absoluto da amostra que a porcentagem que ela representa na população. Das 37 empresas, apenas 18 empresas responderam ao questionário, exceto a empresa que respondeu ao pré-teste do questionário.

De acordo com Gil (2002) o pré-teste do questionário consiste em selecionar indivíduos pertencentes ao grupo que se pretende estudar. Tem como função testar o instrumento de coleta de dados, tomando nota das dificuldades de entendimento, tendências, ambigüidade, etc. (MARCONI; LAKATOS, 2003).

O estudo piloto, como denomina Moreno (2006, p. 11) “permite ao investigador esclarecer áreas de conteúdo não delimitadas do todo nas primeiras etapas, comprovar as adequações das questões norteadoras, descobrir novos aspectos que não foram contemplados inicialmente.”

Após a adequação do questionário aplicado na empresa que participou do pré-teste, foi realizado o contato com as empresas mediante telefonema, conversando diretamente com a pessoa responsável pela organização dos documentos da ISO. Foi solicitada a participação na pesquisa e o preenchimento do questionário encaminhado via e-mail com um prazo de quinze dias para a resposta. Obteve-se o retorno de 18 empresas as quais são analisadas nessa pesquisa.

Os dados levantados na pesquisa foram tabulados utilizando-se da técnica estatística descritiva e analisados a luz da literatura pertinente e dos objetivos propostos na pesquisa.

4 RESULTADOS: DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Na pré-análise é o momento em que organiza-se as idéias, escolhe-se os documentos a serem analisados, retoma-se os objetivos e elabora-se os indicadores para a interpretação final. Já na fase de análise do material transforma-se os dados brutos em descrição das características do conteúdo (MORENO, 2006).

Das 37 empresas certificadas pela ISO 9001:2000 em Florianópolis, as quais faziam parte da população inicial da pesquisa, duas recusaram-se a participar no momento do primeiro contato, via telefone, cada uma por sua particularidade; três não foram localizadas; uma respondeu ao questionário em entrevista no pré-teste e não faz parte dos resultados analisados abaixo; e, 31 aceitaram responder ao questionário.

Foram encaminhados, no dia 11 de agosto de 2008, os questionários para as empresas que aceitaram participar da pesquisa e devido ao baixo retorno, foi encaminhado um novo e-mail, no dia 24 do mesmo mês, para as empresas que ainda não haviam respondido, solicitando com urgência o encaminhamento do questionário preenchido.

Das 31 empresas que receberam o questionário, 18 responderam e estas compõem a realidade dos dados analisadas abaixo.

4.1 Perfil das empresas com ISO 9001:2000 de Florianópolis

Os informantes dessa pesquisa são aqueles responsáveis por toda a documentação da ISO 9001:2000 de sua empresa. Para identificação da empresa respondente, foi solicitado o nome da Instituição (Anexo A) e do informante no questionário (Apêndice A), os quais não serão personalizados por questão confidencial.

Observou-se treze diferentes denominações de cargos que os informantes da pesquisa ocupam, todos para a mesma função de atualizar, divulgar, organizar e arquivar o material da qualidade. Foi apontado por um informante cada o assistente de gestão, assistente técnico, auxiliar da qualidade, auxiliar financeiro, engenheiro de pós-operação, engenheiro civil, gerente da qualidade, gerente financeiro, secretária da qualidade e supervisor de manutenção; dois informantes são

supervisores da qualidade; dois não responderam; e, quatro são coordenadores da qualidade. Como representado no Gráfico 1.

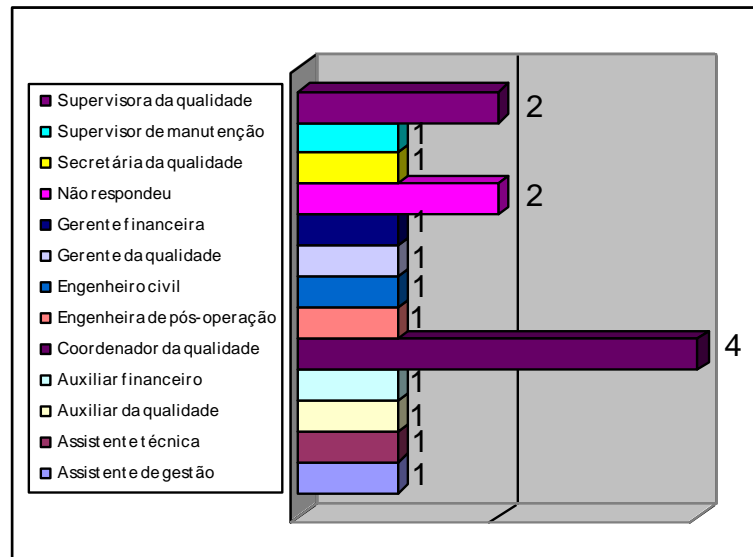


Gráfico 1 – Distribuição de frequência do cargo do responsável pela qualidade das empresas de Florianópolis com ISO 9001:2000.

O tempo que o informante trabalha na empresa girou em torno de 1 a 30 anos completos, sendo que de 1 a 5 anos havia dez informantes (55%); 6 a 10 anos, três (17%); de 11 a 15 anos, dois informantes (11%); de 26 a 30 anos, um informante (6%); e, dois não responderam a esta questão (11%), como pode ser observado no Gráfico 2.

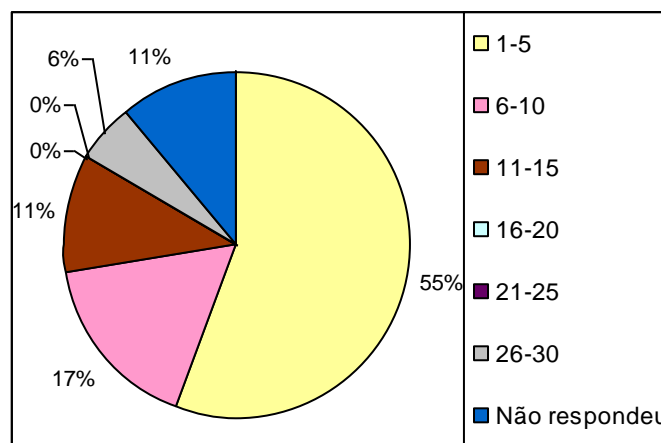


Gráfico 2 – Tempo em que o responsável pela qualidade trabalha na empresa, em anos completos.

Sobre a formação acadêmica dos informantes, segundo Roncaglio, Szvarça e Bojanoski (2004, p. 4) “em geral as empresas não investem ou investem pouco em pessoal especializado e voltado para a atuação nos arquivos.” Pôde-se observar que há uma única Bibliotecária dentre as empresas pesquisadas responsável pela

documentação da ISO. Esta é especializada em gestão empresarial e atua no cargo denominado de assistente de gestão.

Na pesquisa, um não respondeu, três têm segundo grau completo, sendo um em nível médio, um Técnico em edificações e um Técnico em mecânica. Catorze informantes têm formação em nível de terceiro grau, sendo nos cursos de Arquitetura e urbanismo, Biblioteconomia, Ciências contábeis, Ciências econômicas, Direito, Engenharia de produção e Pedagogia, um de cada; dois informantes não definiram o curso de graduação; dois informaram Engenharia civil; e, três, Administração de empresas (Gráfico 3). Destes graduados, cinco são pós-graduados em nível de especialização, dois em MBA e um em nível de mestrado.

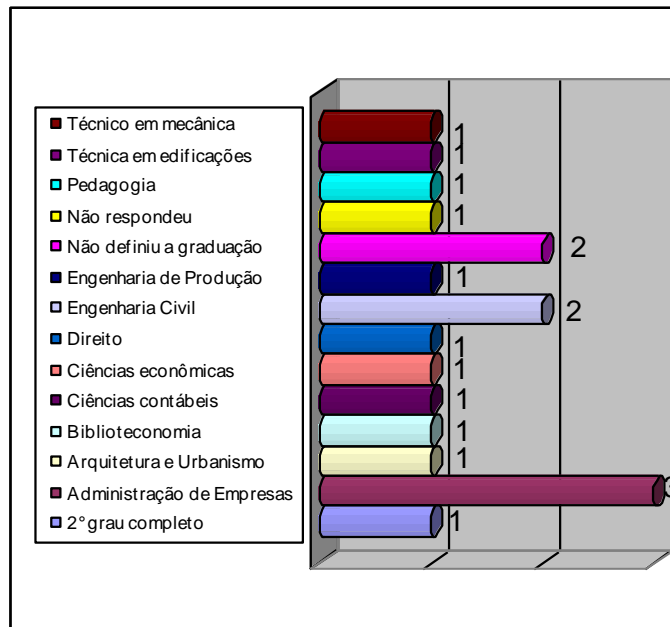


Gráfico 3 – Distribuição de frequência da formação acadêmica do responsável pela qualidade das empresas de Florianópolis com ISO 9001:2000.

Da mesma forma que foi observado na pesquisa de Florianópolis, Nascimento e Flores (2008) analisando empresas com certificação no Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade (PGQP) destacam em seu artigo que mesmo sem profissionais com qualificação gerindo a informação não se encontrou nenhum caos informacional. As empresas estão conseguindo ter acesso rápido e até certo controle sobre as informações que produzem, porém, os instrumentos que auxiliam na recuperação das informações servem para documentos específicos da gestão da qualidade ou àqueles produzidos recentemente, enquanto isto as informações ficam a mercê de degradações em seus suportes e correndo o risco de serem perdidas.

Segundo o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE) no ramo de comércio moveleiro, micro-empresas têm até 9 funcionários, as pequenas empresas têm de 10 a 49 funcionários, a empresa de médio porte de 50 a 99 funcionários e grandes empresas, mais de 99 funcionários (SERVIÇO..., 2008).

No ramo da indústria moveleira, estes números são maiores. Apesar da mescla entre indústria, comércio e serviços dessa pesquisa e devido a não padronização do mercado com relação ao número de funcionários e sim de receita bruta, a qual não se teve acesso, e pela quantidade diferenciada de funcionários fornecidos pelas empresas pesquisadas, preferiu-se utilizar o perfil adotado pelo SEBRAE para melhor apreciação e divisão dos números.

Pode ser verificado no Gráfico 4 o número dos funcionários contratados pelas empresas, sendo que 17% (três empresas) têm de 1 a 9 funcionários; 22% (quatro empresas) de 10 a 49; 17% (três empresas) têm de 50 a 99 funcionários; e, 44% (oito empresas) das empresas têm mais de 99 funcionários.

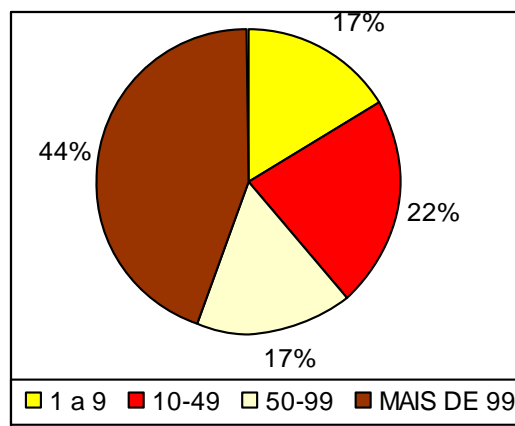


Gráfico 4 – Quantidade de funcionários contratados nas empresas de Florianópolis com ISO 9001:2000.

Do total de funcionários contratados pelas empresas, apenas oito são formados em Biblioteconomia e um único informou que atua na área, um não foi especificado e os demais estão alocados em outras funções. Além dos funcionários contratados, ainda se têm nas 18 empresas pesquisadas, 588 funcionários terceirizados, 113 estagiários, 11 trainees, 4 aprendizes e 4 diretores.

Na pesquisa realizada pelo Comitê Brasileiro da Qualidade (2008) em 100 empresas certificadas pela ISO 9000 no ano de 2005, observou-se que 61% das empresas eram do ramo de atividade da indústria, 32% de serviços e 7% do comércio. Nessa pesquisa, realizada em 2008 na cidade de Florianópolis, em 18

empresas certificadas pela ISO 9001, contabilizou-se números parecidos: 50% (nove empresas) no ramo da indústria, 39% (sete empresas) no ramo de serviços e 11% (duas empresas) no ramo do comércio (Gráfico 5).

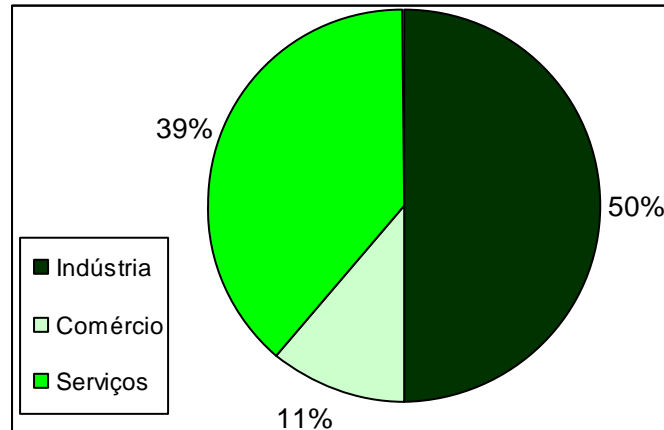


Gráfico 5 – Ramo de atividade das empresas certificadas pela ISO 9001:2000 em Florianópolis.

4.2 Identificação dos organismos de certificação que credenciaram as empresas de Florianópolis com ISO 9001:2000

Os organismos acreditados pelo INMETRO, os quais têm maior credibilidade no mercado somam trinta e cinco no total (Anexo B), sendo dezenove no estado de São Paulo, seis no Rio de Janeiro, dois no Paraná, dois no Uruguai, um na Bahia, um em Minas Gerais, um em Goiás, um na Venezuela, um na Itália e um nos E.U.A (INSTITUTO..., 2008b). Dos trinta e cinco organismos, trinta e dois são nacionais e cinco internacionais.

Os organismos certificadores não credenciados pelo INMETRO são treze (Anexo B), seis no estado de São Paulo, um no Ceará e os seis demais não foram descritos pelo INMETRO em qual estado se encontram (INSTITUTO..., 2008b).

Dos 48 organismos certificadores, apenas seis são os credenciadores da ISO 9001:2000 das empresas pesquisadas em Florianópolis (Gráfico 6), todos acreditados pelo INMETRO e pelo SBAC. Foram credenciadas uma empresa pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), uma pela Det Norske Veritas Ltda (DNV), duas pela Fundação Carlos Alberto Vanzolini (FCAV), três pela BRTÜV Avaliações da Qualidade Ltda, cinco pela BSI Brasil Sistema de Gestão Ltda e seis pela BVQI do Brasil Sociedade Certificadora Ltda.

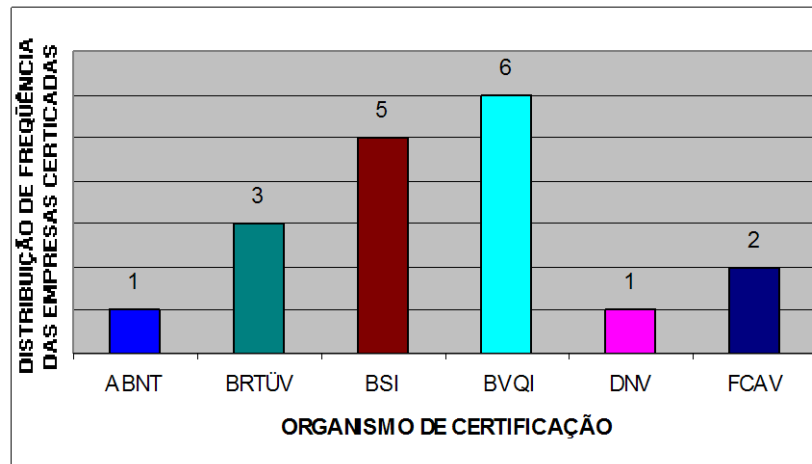


Gráfico 6 – Distribuição de frequência dos organismos de certificação que credenciaram as empresas de Florianópolis com a ISO 9001:2000.

Para melhor visualização, foi disponibilizada a opção de escolha de dois motivos para a contratação do organismo de certificação, sendo representado no Gráfico 7 em azul, para o motivo principal (obrigatório) e em cor de rosa, para o motivo secundário (opcional).

A credibilidade foi o maior fator, com 50% da opinião das empresas integrantes da pesquisa do Comitê (2008) considerados para a escolha do organismo de certificação. No caso dessa pesquisa, a credibilidade atingiu quase 56% da opinião como fator principal para a escolha do organismo de certificação.

Apontada por dez empresas como principal, para a escolha do organismo certificador, e por três como motivo secundário teve-se a credibilidade; a indicação de consultor externo foi colocada por cinco empresas como motivo principal e por uma como secundário; a indicação de outra empresa certificada foi assinalada por duas empresas como principal motivo e por uma como motivo secundário; uma empresa escolheu o organismo de certificação por ser especializado na área de atuação da empresa como motivo principal e outra como secundário; o preço foi colocado por quatro empresas como motivo secundário; o suporte técnico qualificado foi apontado por duas empresas como secundário; e, a localização não foi mencionada nem como motivo principal, nem como secundário.

Vieira (2002) compilou em sua pesquisa de doutorado alguns motivos porque as empresas procuram a certificação da ISO 9000 e apontou os seguintes: a contribuição para a competitividade; aumento da credibilidade; requerimento de clientes; expectativa de melhoramento dos processos; pressão competitiva; melhoramento do relacionamento e comunicação com os empregados;

melhoramento da qualidade dos produtos e processos; e, devido a força do mercado externo.

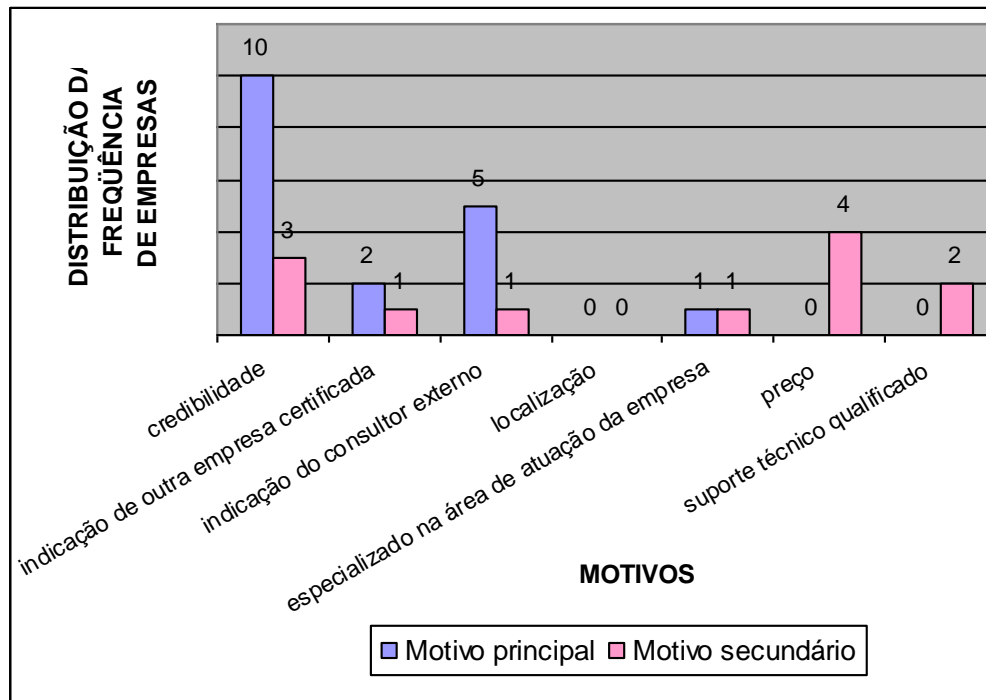


Gráfico 7 – Distribuição de freqüência dos motivos para a escolha do organismo de certificação pelas empresas de Florianópolis com ISO 9001:2000.

Pôde-se verificar que mesmo não tendo nenhum organismo certificador em Santa Catarina, a localização não foi um motivo para a escolha do organismo certificador. Dos seis organismos credenciadores mencionados, cinco são do estado de São Paulo e apenas um do estado do Rio de Janeiro.

4.3 Certificação ISO 9001:2000 nas empresas de Florianópolis

Para se recertificar a cada seis meses as empresas têm os mesmos pré-requisitos da certificação inicial. Por isto a organização permanente dos documentos se faz necessária para que a empresa não tenha que despender uma verba alta a cada seis meses para a organização dos arquivos. Isto é válido, tendo em vista a pesquisa do Comitê (2008), em que 98% das empresas participantes mencionaram a pretensão de renovar a certificação de qualidade e nessa pesquisa observou-se que apenas 6% das empresas, o que equivale a uma empresa, tem o certificado há menos de 1 ano completo, as demais já se recertificaram uma ou mais vezes.

A certificação de qualidade traz diversos benefícios para as empresas como a facilidade no comércio exterior, ingresso na concorrência internacional, superação

dos desafios da competitividade, o aumento da padronização, entre outros, o que com certeza motiva a recertificação.

No Gráfico 8 observa-se que além dos 6% de empresa que é certificada há menos de um ano completo (uma empresa), 27% (cinco empresas) é certificada de um a dois anos, 27% (cinco empresas) de 3 a 4 anos, 17% (três empresas) de 5 a 6 anos, 11% (duas empresas) de 7 a 8 anos, 6% (uma empresa) de 9 a 10 anos e 6% (uma empresa) há mais de 10 anos completos.

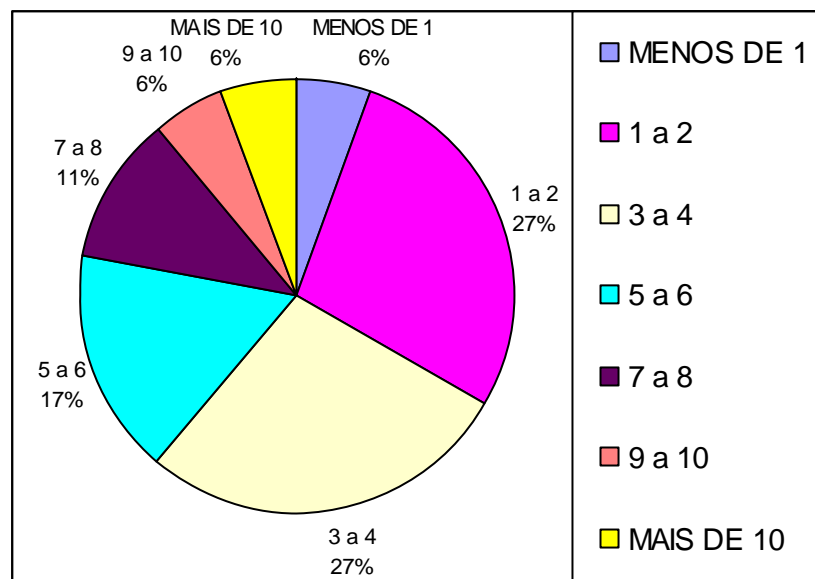


Gráfico 8 – Tempo em que as empresas certificadas pela ISO 9001:2000 de Florianópolis são certificadas com ISO, em anos completos.

Diferentemente da pesquisa realizada pelo Comitê (2008) nas empresas certificadas pela ISO 9000 na qual, o motivo mais apontado para a obtenção da certificação de qualidade foi a exigência do cliente, nessa pesquisa não teve nenhuma menção como fator principal.

Pôde-se identificar que a obtenção da certificação de qualidade ISO 9001:2000 na área da construção civil de Florianópolis é secundária, ou pode-se inferir que não foi primordial ou intencional, visto que o maior interesse destas empresas é obter a certificação no Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do Habitat (PBQP-H) para obter crédito com a Caixa Econômica Federal. Os pré-requisitos para certificar-se tanto no PBQP-H (nível A) quanto na ISO 9001:2000 são os mesmos.

Para um maior conhecimento foi compilado do site oficial do PBQP-H (BRASIL, 2008) seu histórico, objetivos, aplicação, entre outros. O Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do Habitat (PBQP-H) é um instrumento do

Governo Federal. Foi criado em 1991, reformulado em 1996, instituído em 1998 e ampliado em 2000 com a finalidade de difundir os novos conceitos de qualidade, gestão e organização da produção que estão revolucionando a economia mundial, indispensáveis à modernização e competitividade das empresas brasileiras. A sua meta é organizar o setor da construção civil em torno de duas questões principais: a melhoria da qualidade do habitat e a modernização produtiva. O Programa procura estimular o uso eficiente dos recursos existentes, oriundos de diferentes fontes, como o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e aplicados por diferentes entidades, como a Caixa Econômica Federal. Um dos projetos propulsores do PBQP-H é o Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras (SiAC) que tem como objetivo avaliar a conformidade do sistema de gestão da qualidade das empresas de serviços e obras, considerando as características específicas da atuação dessas empresas no setor da construção civil, e baseando-se na série de normas ISO 9000. A empresa pode ser avaliada e certificada em quatro diferentes níveis os quais estão denominados em ordem crescente de importância como: Nível D, Nível C, Nível B e Nível A.

No Gráfico 9, observa-se em azul o motivo principal que levou a obtenção da certificação e em cor de rosa o motivo secundário. O aumento da qualidade foi apontado como principal motivo que levou a obtenção da certificação de qualidade por oito empresas de Florianópolis certificadas pela ISO 9001:2000, este mesmo fator foi apontado por duas empresas como sendo o motivo secundário; quatro empresas colocaram o aumento da padronização interna como motivo principal e duas como secundário; quatro outras empresas identificaram como sendo o fator principal da obtenção da certificação a melhoria do controle de processo e cinco a apontaram como motivo secundário; uma empresa colocou a exigência do fornecedor como motivo principal; uma empresa pela melhoria da competitividade como motivo principal e três como secundário; a melhoria da organização interna foi apontada como fator secundário por cinco empresas; e, uma apontou a exigência dos clientes somente como fator secundário.

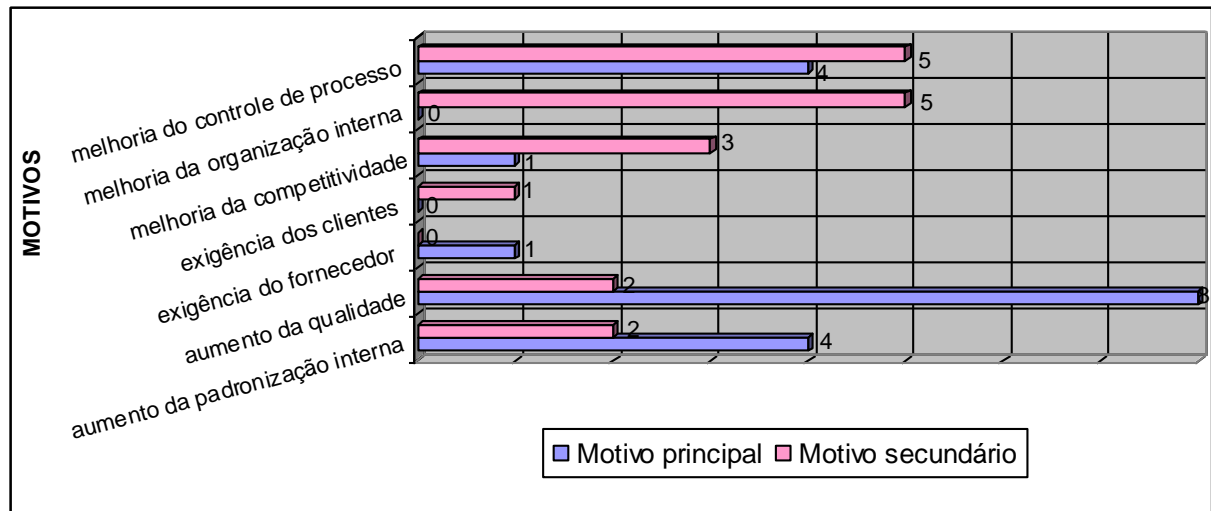


Gráfico 9 – Distribuição de freqüência do motivo para obtenção da certificação da qualidade pelas empresas de Florianópolis com ISO 9001:2000.

Com relação aos setores das empresas que estão totalmente organizados, as empresas poderiam citar mais de um setor e conforme pode ser vislumbrado no Gráfico 10, os setores citados por apenas uma empresa foram: almoxarifado, aquisição, cobrança, contábil, contratos, desenvolvimento, diretoria, expedição, logística, manutenção e operação, manutenção interna, orçamentos, pesquisa e desenvolvimento (P&D), projetos, qualidade, suprimentos, treinamento a clientes e vendas. Os setores citados por duas empresas foram: controle e armazenamento de materiais e ferramentas, engenharia e suporte técnico. Os citados por três empresas foram os setores: comercial, compras, financeiro e recursos humanos. Quatro empresas citaram “todos os setores” sem especificá-los. Cinco empresas citaram o setor de obras e cinco o de produção. E finalmente, seis empresas citaram o setor administrativo como um setor que está totalmente organizado.

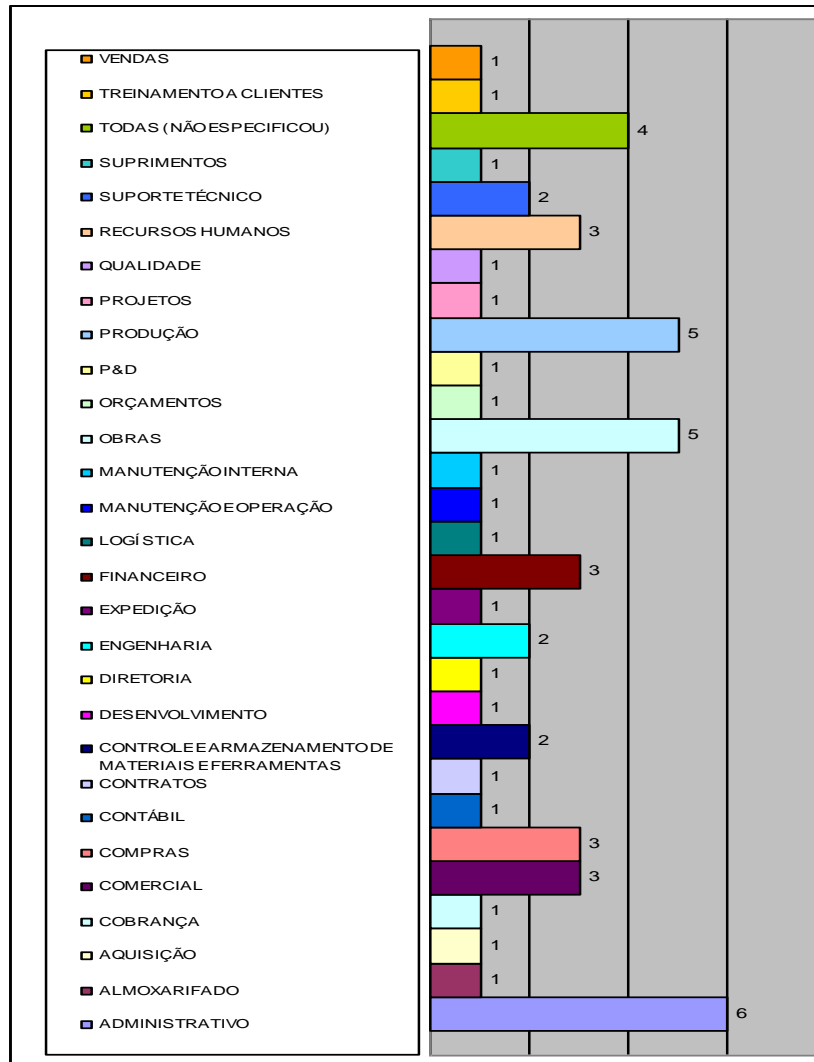


Gráfico 10 – Distribuição de frequência dos setores da empresa de Florianópolis com ISO 9001:2000 que são totalmente organizados/padronizados segundo as normas da ISO.

No próximo tópico, anterior ao Gráfico 12, compara-se a menção dos setores organizados das empresas com àqueles setores que contêm arquivos organizados ou não.

4.4 Perfil do arquivo empresarial das empresas de Florianópolis com ISO 9001:2000

A ISO tenta racionalizar, evitando cópias desnecessárias ou duplicidade do material em meio digital e impresso, porém há casos que não se tem outra alternativa, como nas empresas de construção civil em que os funcionários do escritório tem acesso ao computador e os da obra só tem acesso ao material em formato impresso.

Talvez por este motivo que na questão do formato de disponibilização dos documentos, na qual as empresas poderiam expressar sua realidade apontando, caso necessário, o meio impresso e o digital, que duas empresas disponibilizam os documentos somente em formato impresso, três somente em meio digital e treze nos dois suportes, totalizando quinze empresas que disponibilizam os documentos em formato impresso e dezesseis em meio digital (Gráfico 11). Os motivos apontados pelos informantes para manter os documentos em meio impresso foram:

- são disponibilizados na obra que não tem computador e precisam ser consultados diariamente;
- porque nem todos os documentos podem ficar em meio digital;
- para quando o funcionário não tem como acessar a intranet;
- pela facilidade de leitura e manuseio;
- por dar maior credibilidade ao processo;
- são as cópias controladas que ficam nas obras;
- porque todos os funcionários só tem acesso em meio físico;
- quando há exigência da norma;
- para funcionários que não utilizam computadores;
- pela facilidade de acesso aos colaboradores que não realizam seu trabalho através do computadores.

Com relação aos documentos mantidos em meio digital foram:

- por ficar no setor de compras e poder ser consultado digitalmente;
- pela praticidade;
- pela economia de papel, organização, controle de versões, atualizações e aprovações;
- pela facilidade de atualização e controle;
- por agilizar o preenchimento e diminuir o volume de papel;
- por agilizar os trabalhos;
- quando não precisa do documento físico;
- pela facilidade no controle de documentos e segurança da informação;
- para o administrativo não possuir documentos obsoletos nos setores;
- para que os que trabalham internamente e possuem acesso a computadores;
- pela facilidade de controle e distribuição.

A ABNT ISO/TR 10013:2002 (ASSOCIAÇÃO..., 2002, p. 3) aponta vantagens para a disponibilização dos documentos em mídia eletrônica como:

- a) o pessoal apropriado tem acesso à mesma informação atualizada, a qualquer momento;
- b) o acesso e as mudanças são facilmente efetuados e controlados;
- c) a distribuição é imediata e facilmente controlada com a opção de se imprimirem cópias;
- d) possibilita acesso a documentos em localidades remotas;
- e) a remoção de documentos obsoletos é simples e efetiva.

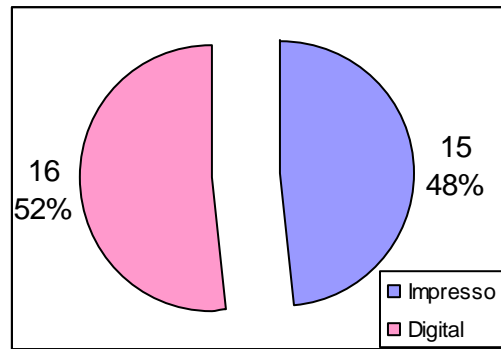


Gráfico 11 – Forma de disponibilização dos documentos nas empresas de Florianópolis com ISO 9001:2000.

Grande parte das falhas detectadas em um sistema da qualidade é devido a falta de um controle rigoroso sobre as informações, sendo comum encontrar documentos desatualizados, cópias desnecessárias e procedimentos não documentados, erros fatais para empresas que requerem a certificação da qualidade, podendo ser uma das razões de poucas empresas serem certificadas (NASCIMENTO; FLORES, 2008).

Os arquivos físicos e digitais têm uma grande importância de organização para aquisição da certificação da qualidade, em especial na área de escopo da certificação, e por isto foi questionado sobre os setores das empresas que possuem arquivos, organizados ou não e posteriormente, quais destes arquivos listados não são organizados.

Conforme pode ser observado no Gráfico 12, os setores da empresa que possuem arquivo são: administrativo, compras, engenharia, financeiro, obras e recursos humanos com cinco apontamentos cada setor; o comercial e o setor de produção foram citados por três empresas cada; o almoxarifado, controle e armazenamento de materiais e ferramentas, P&D, qualidade, suporte técnico e suprimentos foram assinalados por duas empresas cada; e, com uma menção cada setor foi aquisição, cobrança, contábil, contratos, desenvolvimento, documentação e informática, expedição, jurídico, logística, manutenção e operação, manutenção interna, marketing, orçamentos e projetos.

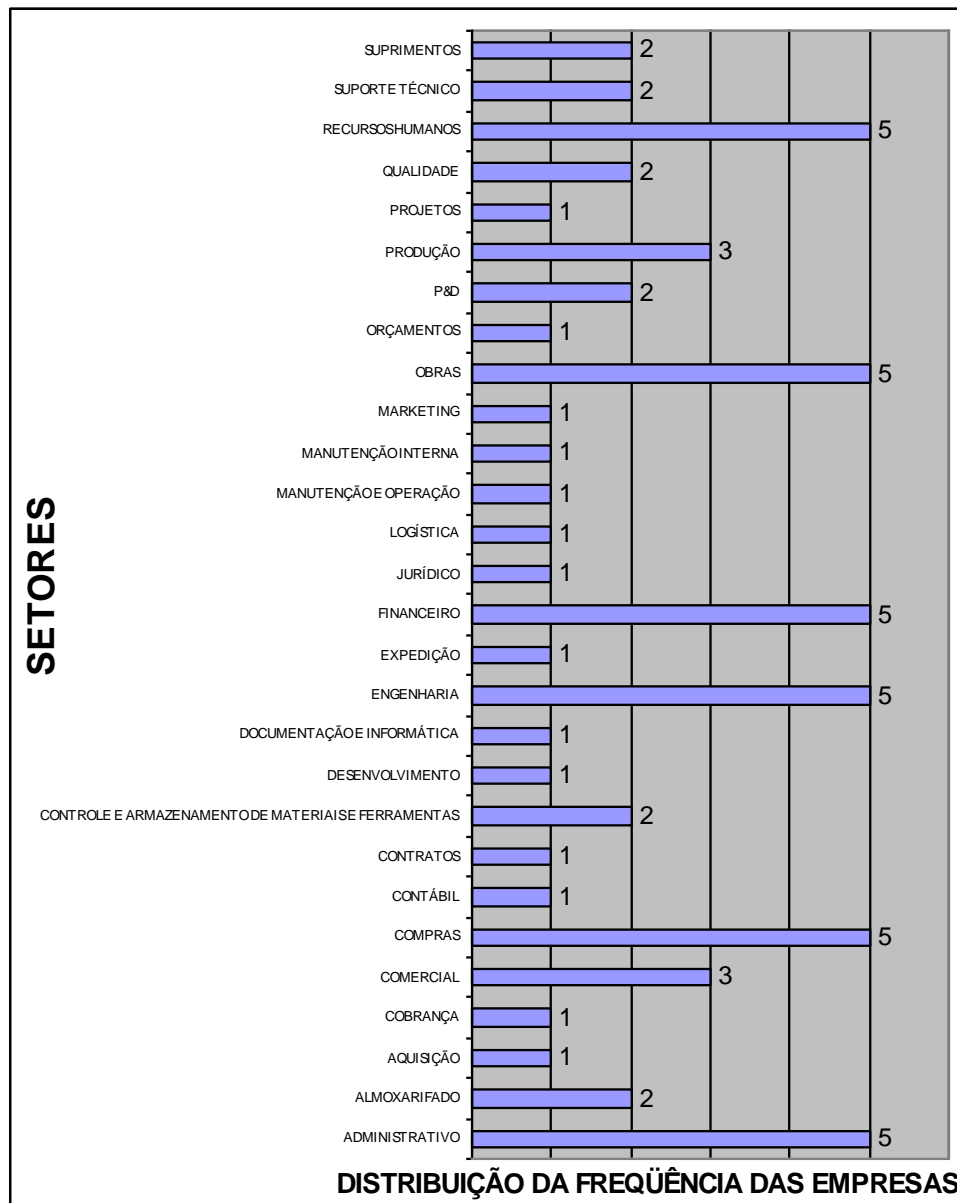


Gráfico 12 – Distribuição de frequência dos setores da empresa de Florianópolis com ISO 9001:2000 que possuem arquivos organizados ou não.

Ao comparar os setores totalmente organizados/padronizados, da forma como a ISO 9001:2000 solicita, com os setores da empresa que possuem arquivos houve diferença. No parágrafo abaixo são apontados os setores que não coincidem nas questões levantadas.

No caso dos setores organizados, foi mencionado o treinamento à clientes, diretoria e vendas e nos setores que possuem arquivos foram colocados os de documentação e informática, jurídico e marketing.

Os setores que possuem arquivos, mas não são organizados foram apontados por apenas três empresas, cada uma com um setor em desordem

(engenharia, obra e P&D) e apontam como motivo a dificuldade de local, falta de colaborador para organizar e a revisão das formas de organização.

Como visto anteriormente, têm-se arquivos físicos e digitais que são disponibilizados aos funcionários, além do responsável pela documentação da ISO, tem-se àquele que gerencia diretamente o arquivo. Esta tarefa é realizada por um funcionário do setor (oito empresas – 43%); chefe do departamento (quatro empresas – 22%); coordenador da qualidade (duas empresas – 11%); arquivista, colaborador de cada área, gerência de cada setor e representante da direção juntamente com o assistente de gestão (mencionados por uma empresa cada – 6%). Os profissionais de biblioteconomia, diretor da empresa, estagiário de biblioteconomia, estagiário de outra área e gerente da empresa não foram apontados por nenhuma empresa, como pode ser visualizado no Gráfico 13 disposto abaixo.

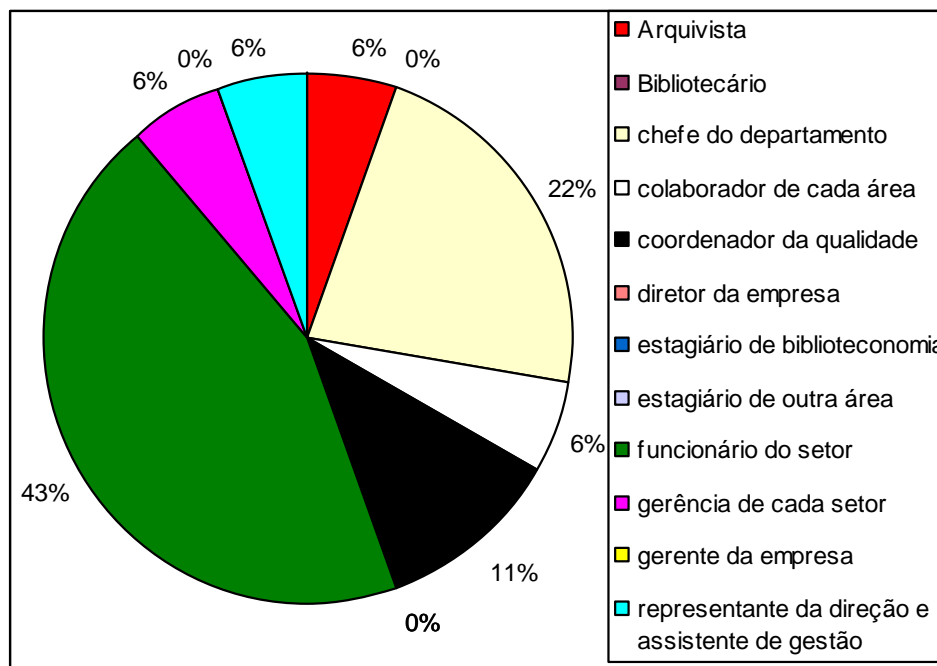


Gráfico 13 – Pessoa responsável pelo gerenciamento do arquivo das empresas de Florianópolis com ISO 9001:2000.

Os arquivos foram organizados antes da decisão de se obter a certificação de qualidade por onze empresas (61%) e depois de iniciar o processo de certificação pelas sete empresas restantes (39%), conforme Gráfico 14. Uma das empresas mencionou o fato de ter sido antes de obter a certificação de qualidade ISO 9001:2000, pois a mesma era certificada pela ISO 14001:2004.

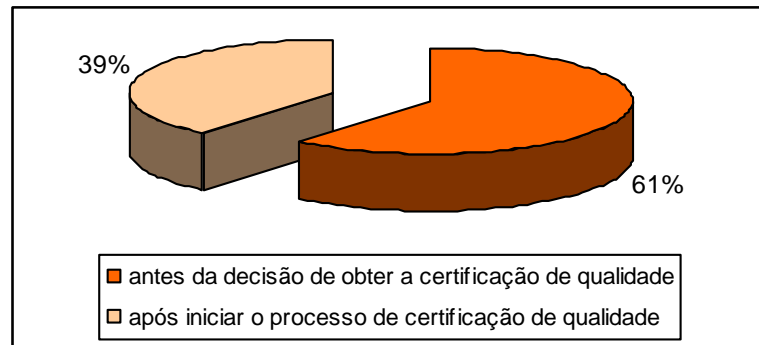


Gráfico 14 – Tempo em que foi organizado o arquivo das empresas com certificação de qualidade ISO 9001:2000 de Florianópolis.

Observou-se que mesmo 61% das empresas tendo consciência da organização dos arquivos antes de decidir pela obtenção da certificação de qualidade, a organização foi um fator importante para a aquisição da certificação de qualidade por 50% (nove) delas e determinante para 33% (seis). O que mais se estranha é que a organização dos arquivos foi um fator dispensável para 17% (três) das empresas, visto que um dos pré-requisitos básicos da ISO é o arquivo estar totalmente organizado.

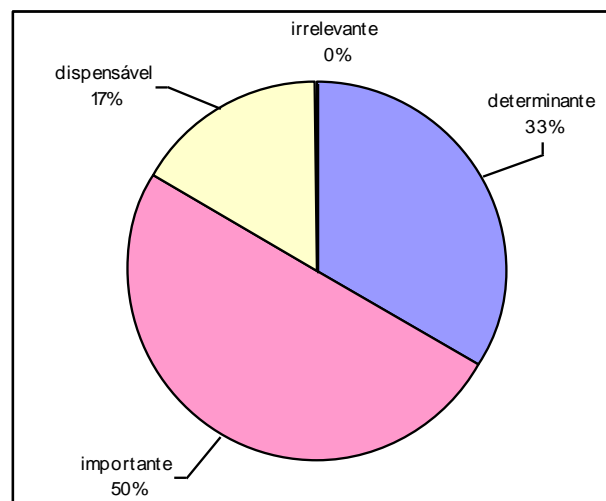


Gráfico 15 – Fator de importância para a organização dos arquivos das empresas de Florianópolis com ISO 9001:2000.

Os planos e instrumentos de pesquisa são procedimentos básicos para um Bibliotecário. Visa à segurança e organização do acervo. Para as empresas, muitos dos planos e instrumentos utilizados são fornecidos pelos próprios manuais da ISO, sendo até mesmo um pré-requisito para a certificação, tais quais os planos de eliminação e guarda de documentos segundo “tabela de temporalidade”, armazenamento e classificação e os instrumentos de pesquisa, tipo índice e manual,

coincidentalmente os mais citados pelas empresas como pode ser visualizado nos Gráficos 16 e 17.

Na ISO 9000:2005 (ASSOCIAÇÃO..., 2005, p. 16) consta alguns tipos de documentos utilizados em um sistema de qualidade e chama a atenção no quesito de que cada organização determina a extensão da documentação necessária para sua empresa:

- Manual da qualidade: documento que especifica o sistema de gestão da qualidade de uma organização;
- Plano da qualidade: documento que especifica quais os procedimentos e recursos associados devem ser aplicados, por quem e quando, a um empreendimento, produto, processo ou contrato específicos;
- Especificação: documento que estabelece os requisitos, podendo se relacionar as atividades ou aos produtos;
- Procedimentos documentados, instruções de trabalhos e desenhos: documentos que fornecem informações sobre como realizar atividades e processos de forma consistente;
- Registros: documentos que fornecem evidência objetiva de atividades realizadas ou de resultados alcançados.

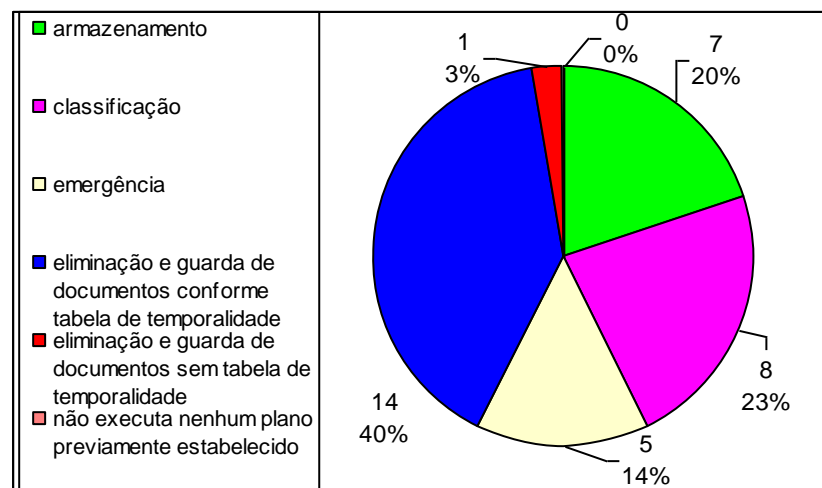


Gráfico 16 – Planos executados pelo responsável da organização dos arquivos das empresas de Florianópolis com ISO 9001:2000.

Os planos executados no arquivo foram explicados para que não houvesse dúvidas no momento de assinalar e segue: armazenamento (plano para armazenar os documentos em determinados locais), classificação (ordenar os documentos segundo um princípio pré-estabelecido), emergência (precar os documentos de possíveis danos que possam ocorrer), eliminação e guarda de documentos conforme tabela de temporalidade (previsão para os documentos quanto a guarda, descarte e mudança de arquivo), eliminação e guarda de documentos sem tabela de temporalidade e não executa nenhum plano previamente estabelecido.

“Os instrumentos são indispensáveis ao arquivo. Através deles podemos monitorar milhões de documentos, à distância, de uma pequena sala de supervisão.” (VIEIRA, 2005, p. 56). E, como aponta Schellenberg (2006, p. 51) “o trabalho dos bibliotecários na elaboração e uniformização dos cabeçalhos de assuntos pode, muitas vezes, ser útil ao arquivista no preparo dos instrumentos ou meios de busca.”

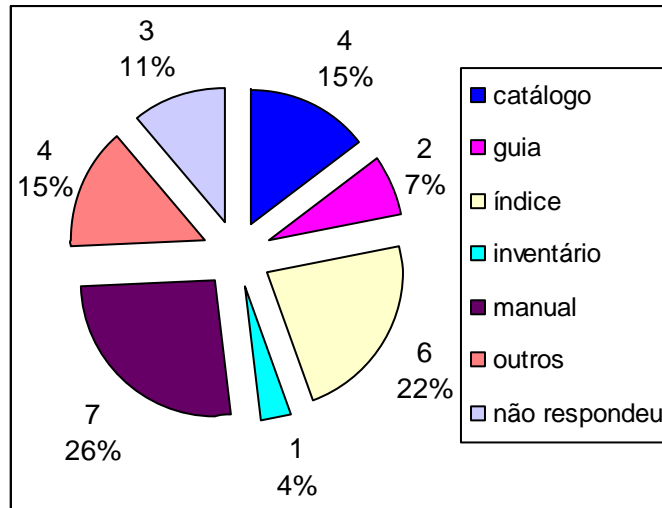


Gráfico 17 – Instrumentos de pesquisa dos arquivos das empresas de Florianópolis com ISO 9001:2000.

Os instrumentos foram mais bem exemplificados para os informantes com definições segundo Paes (2006) como segue: catálogo (inclui todos os documentos pertencentes a um ou mais fundos de forma sumária ou pormenorizada), guia (orientação no conhecimento e utilização dos fundos que integram o arquivo), índice (lista sistemática e pormenorizada do conteúdo de um grupo de documentos que indica e facilita a localização do texto) e inventário (as unidades de arquivamento de um fundo são identificadas e brevemente descritas).

Além destes instrumentos citados por Paes (2006), quatro informantes (15%) apontaram o sistema informático como sendo um instrumento de pesquisa utilizado na empresa na opção “outro(s). Especifique” e cada um denominou de uma forma, tais quais: Intranet; sistema informatizado de pesquisa por diversos atributos dos documentos; lista mestra de registro, documentos, ferramenta de busca disponível no software de gerenciamento eletrônico; e, sistema gerenciador de processos jurídicos e planilhas eletrônicas.

Com relação aos gêneros documentais que compõem os arquivos destas empresas, também foram elucidados segundo Paes (2006) e o gênero documental mais presente nos arquivos foi os textuais (manuscritos, datilografados ou impressos) com 36% (quinze empresas), seguido dos documentos informáticos

(produzidos, tratados e armazenados em computador) com 34% (catorze empresas), dos cartográficos (representações geográficas, arquitetônicas ou de engenharia) com 20% (oito empresas), dos filme gráficos (películas cinematográficas e fitas magnéticas de imagem contendo imagens em movimento) e iconográficos (imagens estáticas) com 5% cada (duas empresas cada), e, micrográficos (suporte fílmico resultante de microrreprodução de imagens) sem menção nenhuma.

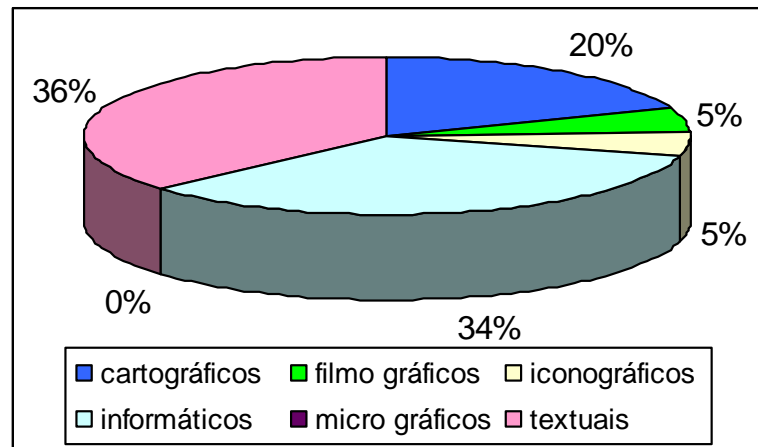


Gráfico 18 – Gêneros documentais que compõem os arquivos das empresas de Florianópolis com ISO 9001:2000.

Os informantes tiveram a oportunidade de assinalar duas opções no item de importância da organização do arquivo empresarial, sendo a principal (obrigatória) apresentada no Gráfico 19 em azul e a secundária (opcional) em cor de rosa. O acesso fácil para todos os funcionários autorizados, não somente o responsável pelo setor foi o item mais bem marcado com treze empresas apontando-o como fator principal e duas como secundário; a agilidade em recuperar a informação foi o segundo item mais apontado com três empresas como principal e seis como secundário; seguido da segurança em recuperar a informação com uma marcação principal e três secundário; da relevância ao recuperar a informação com um apontamento principal; e, a facilidade para recuperar a informação com sete empresas assinalando este item como fator secundário.

Todos estes fatores acima analisados encontram-se na literatura sobre arquivologia de Paes (2006) como importantes para que a empresa tenha um arquivo organizado. O acesso fácil para todos os funcionários autorizados, não somente o responsável pelo setor, agilidade, facilidade, relevância e segurança em recuperar a informação.

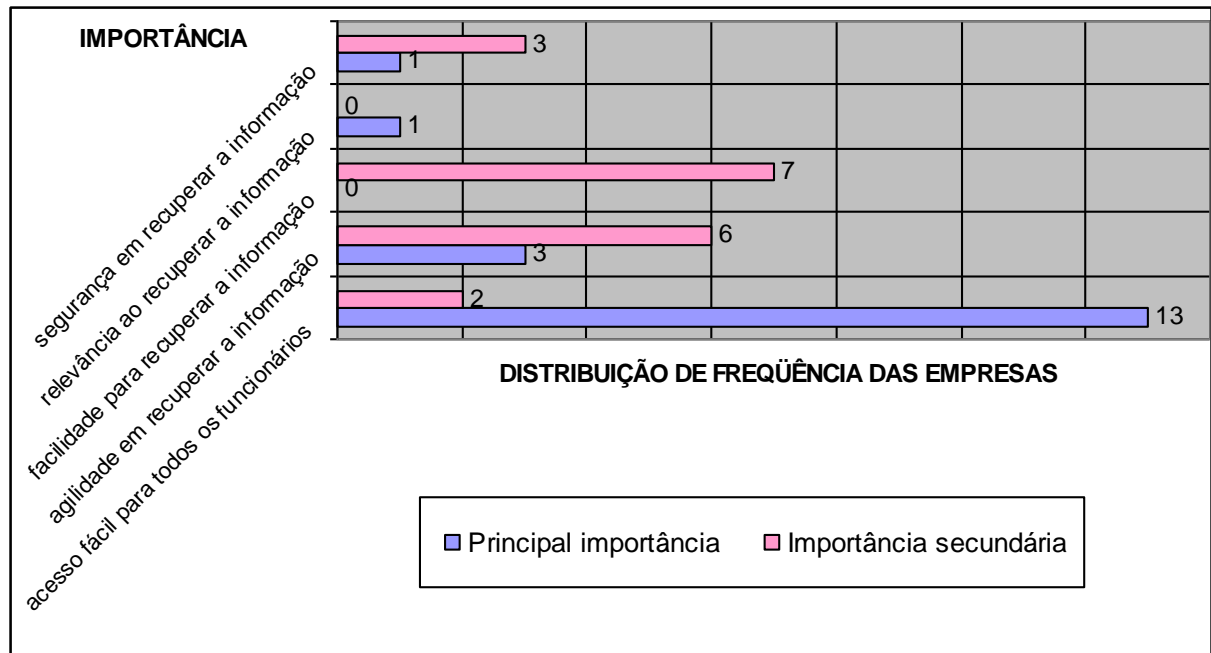


Gráfico 19 – Distribuição de freqüência da importância da organização do arquivo empresarial na opinião dos responsáveis pela organização da documentação da ISO 9001:2000 das empresas de Florianópolis.

4.5 Visão do profissional Bibliotecário pelas empresas de Florianópolis com ISO 9001:2000

Com relação a visão que se tem de um profissional Bibliotecário, pôde-se perceber que a biblioteca e o centro de informação são os ambientes mais conhecidos para a atuação deste profissional segundo as empresas de Florianópolis com ISO 9001:2000, sendo apontado por catorze empresas cada local; o arquivo também foi bastante citado (onze empresas); o centro de informação, empresas de sistemas de informação e museu são locais também bem mencionados, oito para cada item; e, uma apontou que em qualquer área da empresa pode se ter um bibliotecário, dependendo da necessidade desta especialidade no setor, não assinalando nenhum dos itens anteriores, conforme pode ser observado no Gráfico 20.

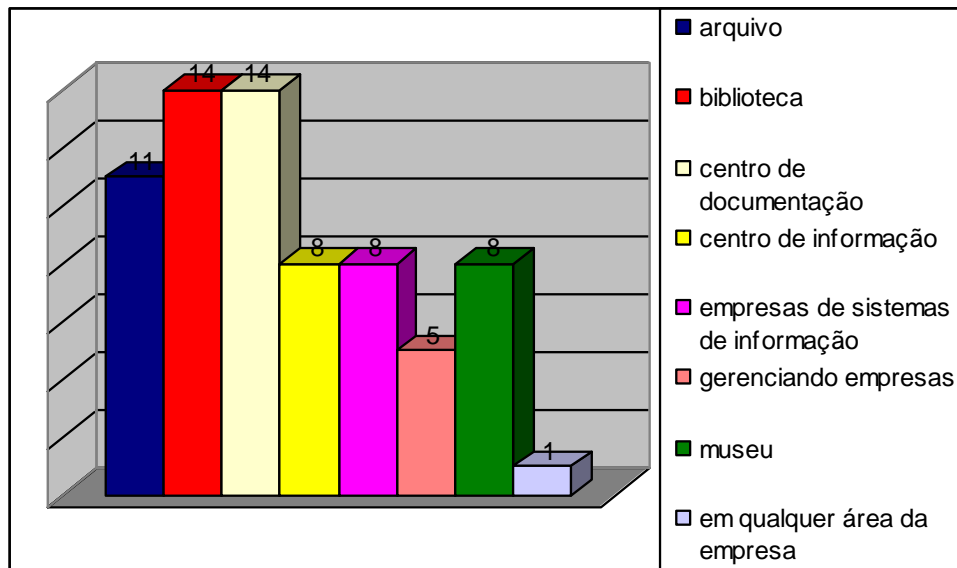


Gráfico 20 – Distribuição de freqüência dos ambientes que podem ser encontrados profissionais Bibliotecários segundo opinião dos responsáveis pela organização da documentação da ISO 9001:2000 das empresas de Florianópolis.

Das atividades que o profissional Bibliotecário pode exercer, o controle de documentos foi assinalado por dezoito empresas; a organização de documentos e organização de livros também foram muito apontados, por dezessete empresas cada item; o tratamento da informação teve quinze menções; a formulação de instrumentos de pesquisa foi marcada por treze empresas; recuperação de documentos impressos por onze empresas; pesquisas na Internet, dez empresas; recuperação de documentos online, assinalado por oito empresas; e gestão por sete empresas (Gráfico 21).

É interessante observar que a pesquisa na Internet foi apontada por dez empresas e a recuperação de documentos online por apenas oito. Atividades muito similares e que requerem as mesmas habilidades. Ainda pode ser ressaltado que treze empresas têm conhecimento de que os instrumentos de pesquisa são uma das atividades realizadas pelos profissionais Bibliotecários.

Na norma ABNT ISO/TR 10013:2002 (ASSOCIAÇÃO..., 2002) que traz as diretrizes para a documentação de sistema de gestão da qualidade, está descrito que convém estabelecer um método para completar, arquivar e manter os registros especificados nas instruções de trabalho. Para isto, ninguém melhor que um profissional com competências, como o Bibliotecário.

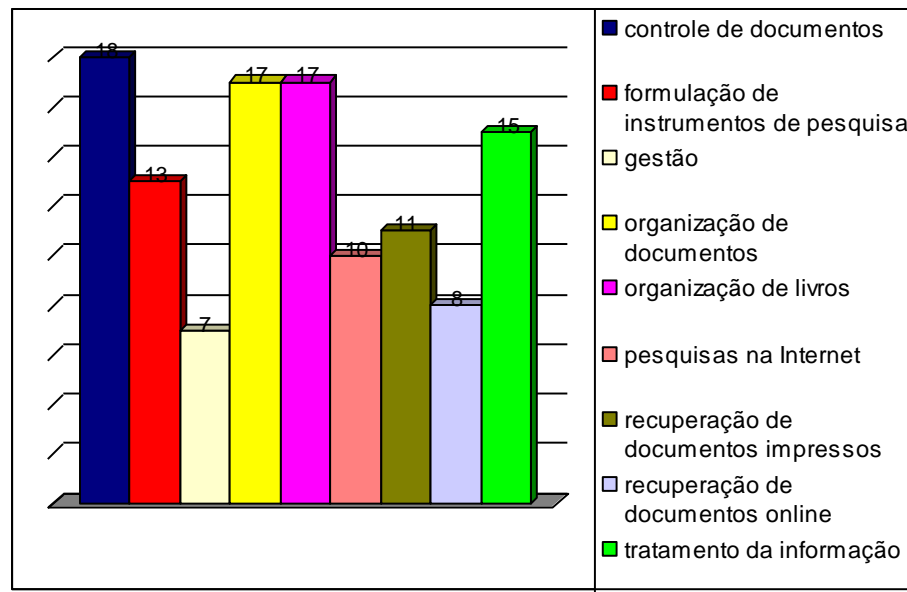


Gráfico 21 – Distribuição de freqüência das atividades que podem ser exercidas por profissionais Bibliotecários segundo opinião dos responsáveis pela organização da documentação da ISO 9001:2000 das empresas de Florianópolis.

Pelo fato do arquivo empresarial ser uma unidade de informação passível de contratação e desenvolvimento das atividades de um profissional Bibliotecário, teve-se a intenção de saber se os responsáveis pela documentação da ISO 9001:2000 das empresas de Florianópolis acham que um Bibliotecário pode contribuir para o aprimoramento dos arquivos a fim da obtenção da certificação da qualidade. Um informante não respondeu esta questão e dezessete responderam que sim, sendo que catorze apontaram o porquê, descrito abaixo:

- pela importância que o gerenciamento das informações tem ao sistema de qualidade;
- formulando, armazenando, controlando, atualizando e organizando documentos;
- pelos conhecimentos acerca de tratamento de registros;
- pela contribuição para a organização dos arquivos e facilidade em recuperar as informações e registros da qualidade;
- por se tratar de um sistema que demanda uma organização e um controle muito elevados;
- por ser capaz de utilizar as novas tecnologias como recurso na organização;
- por possuir ótima base de informações sobre procedimentos que poderiam ser adotados no decorrer do processo de implantação do sistema de qualidade tornando-o mais eficaz e eficiente;
- por possuir embasamento para poder fazê-lo;
- pela formação, conhecimento das melhores técnicas de arquivamento e recuperação de dados e informações;
- pelas técnicas de taxonomia e outras que são especialidades de um profissional da área e pela organização da informação ser imprescindível para a qualidade;

- todos os tipos de colaboradores são importantes, pois a ISO necessita de conformidade em todos os setores;
- pelo melhoramento da organização;
- pela sua especialidade de gestão e organização da documentação de uma forma geral;
- para introduzir e orientar procedimentos de guarda e recuperação de documentos e materiais principalmente àquelas organizações que não dispõem de uma cultura ou rotina de armazenamento adequado de seus registros e documentos.

Aos informantes foi disponibilizado um espaço em aberto para que contribuíssem com a pesquisa, e pôde-se coletar as seguintes informações:

- espero ter contribuído com o trabalho;
- achei algumas perguntas um pouco confusas, poderiam ser melhor explicadas, pois cada empresa tem uma forma de trabalhar;
- respondendo as perguntas, das quais muitas não tive certeza, me dei conta que nós engenheiros conhecemos muito pouco sobre as atribuições e capacidades de um profissional de biblioteconomia. Talvez pelo distanciamento da área de exatas e humanas, que neste caso poderiam certamente contribuir uma com a outra. Acho que deveria haver maior divulgação dos serviços que um profissional da área poderia prestar.
- sugiro que estes questionários sejam elaborados em formulários para facilitar o preenchimento e ficar mais organizado.

5 CONCLUSÃO

Essa pesquisa, além dos objetivos definidos, os quais foram alcançados, teve como fator questionador a importância dada ao profissional Bibliotecário na obtenção da certificação de qualidade, por meio da organização dos arquivos empresariais

Observou-se que se tem apenas um Bibliotecário atuante em arquivos empresariais gerenciando os documentos da qualidade. A visão da atuação deste profissional ainda está de certa forma focada nas bibliotecas e nos centros de informação, porém, todos sabem da competência deste profissional para controlar a documentação e têm consciência da habilidade do Bibliotecário na atividade de organização de documentos. É válido ter conhecimento desta opinião visto a possível absorção destes profissionais no controle e organização dos documentos destas empresas em um futuro próximo.

Com relação ao questionamento desta pesquisa foi praticamente unânime a consciência da importância da contribuição do Bibliotecário no aprimoramento dos arquivos empresariais tendo em vista a obtenção da certificação de qualidade. Destacou-se este fato pelo seu conhecimento no tratamento de registros, recuperação e organização de informações, controle dos documentos, utilização das novas tecnologias como um recurso e introdução de novas orientações e procedimentos.

Constatou-se que a maior parte dos informantes atua no cargo denominado de coordenador da qualidade, apesar dos treze cargos citados atuarem na mesma função: atualizar, divulgar, organizar e arquivar o material da qualidade. A maior parte destes informantes trabalha na empresa de um a cinco anos e são graduados em administração de empresas, lembrando que um informante é graduado em Biblioteconomia.

Das empresas com ISO 9001:2000 de Florianópolis, 44% (oito empresas) têm mais de 99 funcionários contratados, 50% (nove empresas) atuam no ramo da indústria e os organismos certificadores destas empresas são todos acreditados pelo INMETRO, sendo cinco deles do estado de São Paulo.

As empresas já são certificadas pela ISO 9001:2000 de um a quatro anos em sua maioria. Quanto ao motivo para a escolha da certificação de qualidade, foi

assinalada a credibilidade como motivo principal e o preço como secundário. Porém, há a evidência das empresas da construção civil certificar-se primeiramente junto ao PBQP-H (nível A), se beneficiando com o crédito da Caixa Econômica Federal e, posteriormente, solicitar a certificação da ISO 9001:2000, tendo em vista que os dois têm os mesmos pré-requisitos para a certificação.

Nessa pesquisa verificou-se que o motivo para a obtenção da certificação de qualidade foi o aumento da qualidade, como fator principal, e a melhoria do controle de processo e organização interna como fatores secundários.

Foram apontados diversos setores das empresas que estão totalmente organizados entre eles destacou-se o administrativo, de produção e obras. Já os setores que possuem arquivos, os mais citados foram o administrativo, compras, engenharia, financeiro, obras e recursos humanos. Ressaltando que existe a menção de três empresas que não têm possuem todos os seus arquivos organizados: uma mencionou ser devido a dificuldade de local, outra apontou a falta de colaborador e a terceira por estar em fase de definição de novas formas de organização.

Tendo em vista o incentivo ao uso do meio digital para disponibilização dos documentos pela ISO, das empresas pesquisadas, a maior parte disponibiliza nos dois formatos devido a dificuldade de acesso de muitos funcionários.

No que tange ao gerenciamento direto dos arquivos das empresas, 43% (oito empresas) apontaram a realização da atividade por um profissional do setor, apenas um arquivista foi mencionado nesta função.

Com relação a organização do arquivo, onze empresas apontaram ter efetuado a organização antes de decidir obter a certificação da qualidade. Para 50% (nove) das empresas a organização foi um fator importante para a aquisição da certificação da qualidade.

Os planos mais utilizados são os de eliminação e guarda de documentos segundo a tabela de temporalidade e os instrumentos são do tipo manual e índice.

Quanto aos gêneros documentais que compõem o arquivo, os mais citados foram os textuais e informáticos. E a importância de organizar os arquivos é para facilitar o acesso aos funcionários e a recuperação da informação.

A aplicação da certificação da qualidade na empresa, apesar das diversas recomendações e diretrizes que a norma apresenta, deve ser conduzida diferentemente em cada empresa. Um profissional qualificado, tal qual o

Bibliotecário, auxiliaria em proporcionar maiores facilidades e rumos diferenciados para a empresa utilizando-se de suas competências e habilidades para analisar e compreender as indicações dos processos a serem implantados, formular instrumentos e planos conforme a necessidade da empresa, sempre levando em consideração a cultura organizacional. Assim, a empresa estaria mais apta para as auditorias, melhoria contínua e competitividade.

O profissional Bibliotecário carrega uma filosofia de trabalho em equipe e desta forma os demais profissionais não devem temer a atuação deste profissional no campo empresarial, visto que irá colaborar na busca e disseminação da informação. Fullin (2006) lembra bem este fato quando menciona que pela provável falta de informação dos demais profissionais não sabem que orientado por eles o Bibliotecário realizaria um levantamento de dados relevantes para o trabalho, o que geralmente leva um tempo precioso. Ficando sob a responsabilidade dos demais somente a parte de interpretação e aplicação que acharem convenientes para determinado fim.

Como sugere um informante da pesquisa, é necessário divulgar os serviços que o Bibliotecário pode prestar. Pode-se também divulgar a importância da organização e disseminação da informação e as práticas arquivísticas que pode ser executada por ele. Desta forma torna-se mais fácil a assimilação por parte da população e o reconhecimento e valorização deste profissional.

Tendo em vista a grande importância da informação, a função benéfica do arquivo na empresa que se insere, a competência dos profissionais que atuam nestes locais, a importância da busca de melhor qualificação e competitividade da empresa, o surgimento da globalização e das novas tecnologias informacionais, conclui-se que a organização do arquivo empresarial para obter a certificação de qualidade é de grande valia e que o profissional Bibliotecário é capaz de realizar esta atividade com muita eficácia e eficiência.

Sentiu-se falta nessa pesquisa a investigação sobre as dificuldades encontradas para as empresas obterem a certificação e como foi o processo para a recertificação destas empresas. Poderia também ser verificado se haveria maior adesão das empresas de Florianópolis caso o organismo credenciador estivesse localizado em Santa Catarina, visto que têm-se apenas 37 credenciadas hoje. Questões que ficam como sugestão para futuras pesquisas.

REFERÊNCIAS

- ARQUIVO NACIONAL (BRASIL). **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro, 2005.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT ISO/TR 10013**: diretrizes para a documentação de sistemas de gestão da qualidade. Rio de Janeiro, 2002. p. 11.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Histórico de atuação do Comitê Brasileiro 38**. Disponível em: <http://www.abnt.org.br/cb38/institucional_novo.htm>. Acesso em: 01 out. 2008.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9000**: sistemas de gestão da qualidade: fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro, 2005. 35 p.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9001**: sistemas de gestão da qualidade: requisitos. Rio de Janeiro, 2001b. 21 p.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9004**: sistemas de gestão da qualidade: diretrizes para melhorias de desempenho. Rio de Janeiro, 2001a. 48 p.
- AZAMBUJA, Telmo Travassos. **Documentação de sistemas de qualidade**: um guia prático para a gestão das organizações. Rio de Janeiro: Campus, 1996.
- BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às ciências sociais**. 6. ed. rev. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2006. 315 p.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2000. 226p.
- BRASIL. Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados. **Diário Oficial [da] República Federativa**, Poder Executivo, Brasília, DF, 10 jan. 1991.
- BRASIL. Ministério das cidades. **Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do Habitat**. Disponível em: <<http://www2.cidades.gov.br/pbqp-h/>>. Acesso em: 08 ago. 2008.
- BRITTO, Maria Teresa Navarro. Cartografia do ensino universitário de arquivologia nas Américas. In: JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila (Org.). **A formação arquivista no Brasil**: I Reunião Brasileira de Ensino de Arquivologia (REBRARQ). Niterói: EduFF, 1999.
- CARDOSO, Julio César; LUZ, André Ricardo. Os arquivos e os sistemas de gestão da qualidade. **Arquivística.net**, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 51-64, jan./jun. 2005. Disponível em: <www.arquivistica.net/ojs/include/getdoc.php?id=51&article=6&mode=pdf>. Acesso em: 10 set. 2008.
- CASTRO, César Augusto. O profissional da informação: perfis e atitudes desejadas. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v. 10, n. 1, p. 142-156, jan./jul. 2000.
- COMITÊ BRASILEIRO DA QUALIDADE. Disponível em: <<http://www.abntcb25.com.br/>>. Acesso em: 01 maio 2008.
- CUNHA, Miriam Vieira da. Bibliotecários e arquivistas: novos fazeres na sociedade do conhecimento. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 1, n. 1, p. 99-106, jun. 2007.
- DELGADILLO, Sandra Maria Lopes Toro; LOUREIRO JUNIOR, Aminthas; OLIVEIRA, Elias. Repensando o método 5S para arquivos. **Encontros Bibli**: Revista Eletrônica em Biblioteconomia e Ciência da Informação, Florianópolis, n. 22, p. 71-90, 2. sem. 2006. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/278/365>>. Acesso em: 23 set. 2008.
- ELUAN, Andrenizia Aquino; MOMM, Christiane Fabíola; NASCIMENTO, Jucimara Almeida. A sistemática do uso de fontes de informação para a pesquisa científica. **Informação & Sociedade**: Estudos, João Pessoa, v. 18, n. 2, p. 111-119, maio/ago. 2008. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/1761/2124>>. Acesso em: 10 set. 2008.

FIGUEIREDO, Nêbia Maria Almeida de. **Método e metodologia na pesquisa científica**. São Caetano do Sul: Difusão, 2004. 247 p.

FULLIN, Camila Barleta. Perspectivas futuras para a demanda de profissionais da informação e a organização da informação jurídica nos escritórios de advocacia de Campinas. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da informação**, Campinas, v. 3, n. 2, p. 31-42, 2006. Disponível em: <<http://server01.bc.unicamp.br/seer/ojs/viewarticle.php?id=61&layout=abstract>>. Acesso em: 24 set. 2008.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 171 p.

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL. Disponível em: <<http://www.inmetro.gov.br/>>. Acesso em: 19 maio 2008a.

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL. **Empresas certificadas ISO 9001**. Disponível em: <<http://www.inmetro.gov.br/gestao9000/>>. Acesso em: 19 maio 2008b.

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL. **Termo de referência do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade (SBAC)**. Disponível em: <http://www.inmetro.gov.br/qualidade/comites/sbac_termo.asp>. Acesso em: 01 out. 2008c.

LIMA JUNIOR, Oscar Pereira; FREITAS, Adolfo Júlio Porto de. Estudo das disfunções do fluxo de informação do arquivo do departamento financeiro da empresa Z.S/A: aplicação da técnica 5W2H. **Biblionline**, João Pessoa, v. 1, n. 1, p. 1-21, 2005. Disponível em: <<http://www.biblionline.ufpb.br/Arquivos/Arquivo12.pdf>>. Acesso em: 15 maio 2008.

LIRA, Walesca Silveira; ARAÚJO, Geraldo Maciel; BARROS, Marcelo Alves. A busca e uso da informação nas organizações. **Perspectiva em Ciência da Informação**, v. 13, n. 1, p. 166-183, jan./abr. 2008. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci/article/viewFile/169/386>>. Acesso em: 02 maio 2008.

LITMANOWICZ, André Luiz. Controle da qualidade. **RAE light**, Rio de Janeiro, p. 23-30, jan./fev. 1995. Suplemento.

LOPES, Luis Felipe Dias; MONTE, Antônio Carlos. **A qualidade dos suportes no armazenamento de informações**. Florianópolis: Visual Books, 2004. 104p.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003. 306p.

MEDEIROS, Nilcéia Lage; MEIRELLES, Anthero de Moraes; JEUNON, Ester Eliane. A gestão estratégica nos departamentos de tratamento técnico a partir da visão de Porter e de Prahalad e Hamel: fator de competitividade e sobrevivência das unidades de informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 18, n. 1, p. 171-182, jan./abr. 2008. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/viewFile/1261/1646>>. Acesso em: 10 set. 2008.

MORAES, Giseli Diniz de Almeida; ESCRIVÃO FILHO, Edmundo. A gestão da informação diante das especificidades das pequenas empresas. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 124-132, set./dez. 2006. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewPDFInterstitial/779/637>>. Acesso em: 10 set. 2008.

MORENO, Nádina Aparecida. A informação arquivística no processo de tomada de decisão em organizações universitárias: procedimentos metodológicos. **Informação & Informação**, Londrina, v. 11, n. 2, jul./dez. 2006. Disponível em: <<http://www2.uel.br/revistas/informacao/viewissue.php?id=34>>. Acesso em: 24 set. 2008.

MORESI, Eduardo Amadeu Dutra. Delineando o valor do sistema de informação de uma organização. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 14-24, jan./abr. 2000. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/246/214>>. Acesso em: 10 set. 2008.

NASCIMENTO, Maiara de Arruda; FLORES, Daniel. A gestão da informação arquivística na implementação de sistemas de qualidade. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 2, n. 2, p. 80-93, ago./set. 2008. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/1778/2169>>. Acesso em: 24 set. 2008.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. 3. ed. rev. ampl. Rio de Janeiro: Editora da Fundação Getúlio Vargas, 2006. 225 p.

PIZARRO, Daniella Câmara; DAVOK, Delsi Fries. O papel do Bibliotecário na gestão da informação empresarial: uma pesquisa bibliográfica em periódicos nacionais de biblioteconomia e ciência da informação. In: PAINEL DE BIBLIOTECONOMIA EM SANTA CATARINA, 26.; SENABRILLE, 5., 2007, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: [s.n.], 2007. CD-ROM.

QUADROS, Maria Suelena Pereira de. **O processo de certificação pela série NBR ISO 9000:2000 como modelo de aprendizagem organizacional e de gestão do conhecimento**. 2002. 153 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) -Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

RONCAGLIO, Cynthia; SZVARÇA, Décio Roberto; BOJANOSKI, Silvana de Fátima. Arquivos, gestão de documentos e informação. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica em Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, n. especial, 2. sem. 2004. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/287/5486>>. Acesso em: 23 set. 2008.

SHELLENBERG, Theodore R. **Arquivos modernos: princípios e técnicas**. 3. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006. 386 p.

SERVIÇO BRASILEIRO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS. **Perfil das empresas fabricantes de móveis**. Disponível em: <http://www.sebrae.com.br/setor/madeira-e-moveis/o-setor/mercado/perfil/integra_bia?ident_unico=1146>. Acesso em: 10 set. 2008.

SMIT, Johanna W. Arquivologia/Biblioteconomia: interfaces das ciências da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 8, n. 1, jun./dez. 2003. Disponível em: <<http://www2.uel.br/revistas/informacao/viewissue.php?id=29>>. Acesso em: 24 set. 08.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Situação e perspectivas profissionais para o profissional da informação. In: _____. (Org.). **Profissionais da informação: formação, perfil e atuação profissional**. São Paulo: Polis, 2000. p. 135-152.

VALLS, Valéria Martin. A Gestão da Qualidade em Serviços de Informação com base na ISO 9000. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da informação**, Campinas, v. 3, n. 2, p. 64-83, 2006. Disponível em: <<http://server01.bc.unicamp.br/seer/ojs/viewarticle.php?id=60&layout=abstract>>. Acesso em: 24 set. 2008.

VIEIRA, César Gregório Godoy. **Modelo de melhoria para decisões gerenciais nas empresas certificadas**. 2002. 140 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção)-Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

VIEIRA, Sebastiana Batista. **Técnicas de arquivo e controle de documentos**. Rio de Janeiro: Temas e Idéias, 2005.

WALTER, Maria Tereza. Implantação da Norma ISO 9001:2000 na Biblioteca Ministro Victor Nunes Leal do Supremo Tribunal Federal. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 1, p. 104-113, jan./abr. 2005.

APÊNDICE A - MODELO DO QUESTIONÁRIO

Sou aluna da 8ª fase do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Santa Catarina. Para a realização do Trabalho de Conclusão de Curso intitulado “A participação do profissional Bibliotecário na organização dos arquivos empresariais: em busca da certificação de qualidade”, esta sendo realizada uma pesquisa junto às empresas com certificação ISO 9001:2000 da cidade de Florianópolis.

A sua colaboração é indispensável para que esta pesquisa possa ser desenvolvida. Por este motivo, o convite a participar, assegurando que os dados serão tratados de forma confidencial, não identificando o respondente e/ou empresa, sendo de interesse apenas o resultado do processamento total dos dados.

Desta forma solicita-se que seja respondido de acordo com sua realidade, assinalando as respostas que mais condizerem com a realidade da empresa/arquivo. Podendo optar por mais de uma alternativa em algumas perguntas.

Agradeço a sua atenção e colaboração e me coloco a disposição para maiores esclarecimentos. Tatiana Rossi (tat.caua@gmail.com),

1 Nome da Instituição: _____

2 Nome do informante _____ Cargo _____

Quanto tempo trabalha na empresa? ____ anos completos. Formação acadêmica – 2º grau: _____ Graduação em _____ Especialização em _____ Mestrado em _____ Doutorado em _____ Outro. Qual? _____

3 Quantidade de funcionários da empresa? _____ funcionários contratados: _____ (dos contratos, quantos Bibliotecários? _____), estagiários: _____ terceirizados: _____ outros, especificar: _____

4 Qual o ramo de atividade da empresa?

- () Indústria
() Comércio
() Serviços

5 Qual organismo de certificação que acreditou a empresa?

Certificados pelo INMETRO	Não certificados pelo INMETRO
() ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas	() AQR Assessment & Quality Register
() ABS - Quality Evaluations Inc.	() CICS - Ceramic Industry Certification Scheme Ltda
() ACTA - Supervisão Técnica Independente	() IMQ - Instituto Italiano del Marchio di Qualità
() BRTÜV Avaliações da Qualidade Ltda	() Instituto de Certificações Brasileiro S/A
() BSI Brasil Sistema de Gestão Ltda	() ITQC - Instituto de Tecnologia e Qualidade da Construção
() BVQI do Brasil Sociedade Certificadora Ltda	() ITS - Intertek Testing Services Quality Systems
() CCB - Centro Cerâmico do Brasil	() NSAI - National Standards Authority of Ireland
() CERTA - Certificadores Associados Ltda	() RWTUV (TÜV CERT)
() Certa Qualidade Ltda	() SQS - Schweiz. Vereinigung für Qualitätssicherungszertifikate
() DNV - Det Norske Veritas Ltda	() TÜV Bayern Brasil (TÜV CERT)
() DQS do Brasil Ltda	() TÜV Essen
() EVS Brasil Certificadores de Qualidade Ltda	() TÜV INTERNATIONAL do Brasil Ltda.
() FCAV - Fundação Carlos Alberto Vanzolini	() TÜV Sudwest (TÜV CERT)
() Fondonorma - Fondo para la Normalización y la Certificación de la Calidad	Outro. Qual? _____
() GLIS - Germanischer Lloyd Industrial Service do Brasil Ltda	
() IBAMETRO - Instituto Baiano de Metrologia e Qualidade	
() ICBBr - Instituto de Certificações Brasileiro S/A	
() ICQ Brasil - Instituto de Certificação Qualidade Brasil	
() IFBQ - Instituto Falcão Bauer da Qualidade	
() IFI - Instituto de Fomento e Coordenação Industrial	
() Instituto Totum de Desenvolvimento e Gestão Empresarial Ltda	
() IQA - Instituto da Qualidade Automotiva	
() ITAC - Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade Ltda	
() LATU Sistemas S/A	
() Lloyd's Register do Brasil Ltda	
() NCC - Associação NCC Certificações do Brasil	
() Perry Johnson Registrars, Inc	
() QS - Bureau Acta de Certificação	
() RINA - Società per Azioni	
() SAS Certificadora Ltda	
() SGS ICS Certificadora Ltda	
() TECPAR - Instituto de Tecnologia do Paraná	
() TÜV Rheinland do Brasil Ltda.	
() UL Underwriters Laboratories Inc	
() UNIT - Instituto Uruguayo de Normas técnicas	

Fonte: INMETRO,2008

6 Por qual motivo foi escolhido o organismo de certificação acima citado? (assinale com o nº 1 o motivo principal e 2 o secundário).

- () credibilidade
() indicação de outra empresa certificada

- indicação do consultor externo
- localização
- organismo especializado na área de atuação da empresa
- preço
- suporte técnico qualificado
- outro(s). Qual(is)? _____.

7 Quantos anos a empresa é certificada pelo programa de qualidade ISO 9001:2000?

- menos de 1 ano completo
- 1 a 2 anos completos
- 3 a 4 anos completos
- 5 a 6 anos completos
- mais de 7 anos. Especificar _____ anos completos

8 Qual(is) o(s) principal(is) motivo(s) que levou(aram) a obtenção da certificação de qualidade? (assinale com o nº 1 o motivo principal e 2 o secundário)

- aumento da padronização interna
- aumento da qualidade
- exigência dos clientes
- melhoria da competitividade
- melhoria da organização interna
- melhoria do controle de processo
- outro(s). Qual(is)? _____.

Fonte: Comitê Brasileiro da Qualidade, 2008

9 Qual(is) área(s) da empresa é(são) totalmente organizada(s)/padronizada(s) segundo as normas da ISO?

_____.

10 Os documentos são disponibilizados aos usuários de forma: (pode assinalar mais de uma alternativa)

- impressa. Por qual motivo? _____.
- digital. Por qual motivo? _____.

11 Qual(is) o(s) setor(es) da empresa que possui(em) arquivo(s)? (organizados ou não)

_____.

12 Qual(is) arquivo(s) listado(s) acima não é(são) organizado(s)?

_____.

Por que? _____.

13 Quem é o responsável pelo gerenciamento do(s) arquivo(s)?

- diretor da empresa
- gerente da empresa
- chefe do departamento
- Bibliotecário
- Arquivista
- funcionário do setor
- estagiário de biblioteconomia
- estagiário de outra área. Qual? _____.
- Outro(s). Especificar: _____.

14 O arquivo foi organizado:

- antes da decisão de obter a certificação de qualidade
- após iniciar o processo de certificação de qualidade

15 A organização do(s) arquivo(s) para a aquisição da certificação da qualidade foi(ram) um fator:

- determinante
- importante
- dispensável
- irrelevante

16 A pessoa responsável pelo(s) arquivo(s) executa planos de:

- armazenamento (normas para armazenar os documentos em determinados locais)
- classificação (ordenar os documentos segundo um princípio pré-estabelecido)
- emergência (prevenir os documentos de possíveis danos que possam ocorrer)
- eliminação e guarda de documentos conforme tabela de temporalidade (previsão para os documentos quanto a guarda, descarte e mudança de arquivo)
- eliminação e guarda de documentos sem tabela de temporalidade
- não executa nenhum plano previamente estabelecido
- outro(s). Qual(is)? _____.

- 17 O(s) arquivo(s) da empresa tem algum tipo de instrumento de pesquisa? (pode assinalar mais de uma alternativa)
- catálogo (inclui todos os documentos pertencentes a um ou mais fundos de forma sumária ou pormenorizada)
 - guia (orientação no conhecimento e utilização dos fundos que integram o arquivo)
 - índice (lista sistemática e pormenorizada do conteúdo de um grupo de documentos que indica e facilita a localização do texto)
 - inventário (as unidades de arquivamento de um fundo são identificadas e brevemente descritas)
 - manual (orientação no conhecimento e execução de processos)
 - outro(s). Especifique: _____.

Fonte: Paes, 2006

- 18 Qual(is) é(são) o(s) gênero(s) documental(is) que compõem o arquivo? (pode assinalar mais de uma alternativa)
- documentos cartográficos (representações geográficas, arquitetônicas ou de engenharia)
 - documentos filme gráficos (películas cinematográficas e fitas magnéticas de imagem contendo imagens em movimento)
 - documentos iconográficos (imagens estáticas)
 - documentos informáticos (produzidos, tratados e armazenados em computador)
 - documentos micro gráficos (suporte fílmico resultante de microrreprodução de imagens)
 - documentos textuais (manuscritos, datilografados ou impressos)
 - outro(s). Especifique: _____.

Fonte: Paes, 2006

- 19 Qual a importância da organização do arquivo empresarial em sua opinião? (assinale com o nº 1 a principal importância e 2 a secundária)
- acesso fácil para todos os funcionários autorizados, não somente o responsável pelo setor
 - agilidade em recuperar a informação
 - facilidade para recuperar a informação
 - relevância ao recuperar a informação
 - segurança em recuperar a informação
 - outro(s). Qual(is)? _____.

- 20 Em que ambientes podem-se encontrar um profissional Bibliotecário? (pode assinalar mais de uma alternativa)
- arquivo
 - biblioteca
 - centro de documentação
 - centro de informação
 - empresas de sistemas de informação
 - gerenciando empresas
 - museu
 - outro(s). Qual(is)? _____.

- 21 Quais atividades um Bibliotecário pode exercer? (pode assinalar mais de uma alternativa)
- controle de documentos
 - formulação de instrumentos de pesquisa
 - gestão
 - organização de documentos
 - organização de livros
 - pesquisas na Internet
 - recuperação de documentos impressos
 - recuperação de documentos online
 - tratamento da informação
 - Outro(s). Qual(is)? _____.

- 22 Você acha que um Bibliotecário poderia contribuir para o aprimoramento dos arquivos para a certificação da qualidade?
- sim. Por quê? _____.
 - não. Por quê? _____.

- 23 Você gostaria de deixar alguma sugestão para contribuir com este trabalho?

_____.

ANEXO A – RELAÇÃO DAS EMPRESAS CERTIFICADAS COM ISO 9001:2000 EM FLORIANÓPOLIS

Alamo Construtora e Incorporadora Ltda
 Beco Castelo Construções e Incorporações de Imóveis Ltda
 Beo Construções e Incorporações Ltda
 Biomarchesini Produtos Científicos Ltda
 Campos de Almeida Consultoria e Obras
 Centro de Hematologia e Hemoterapia de Santa Catarina (HEMOSC)
 Cianet Indústria e Comércio S/A
 Clemar Engenharia Ltda
 Construtora JB Ltda
 Construtora Nelita Ltda
 Construtora Tech Ltda
 Csp Controle e Automação Ltda
 Debortoli Construtora e Incorporadora Ltda
 Dígitro Tecnologia Ltda
 Esteng - Estrutural Engenharia Ltda
 Etaplan Engenharia & Construção Ltda
 Formaco Cezarium Edificações Ltda
 Gda Construções Ltda
 Haas Produtos e Tecnologia Ltda
 Hantei Construções e Incorporações Ltda
 Koerich Construção e Participação Ltda
 Marchetti+Bonetti Arquitetos Associados
 Marcondes Brincas Advogados Associados
 Muller Bertol & Danielli Advogados S/C
 Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS)
 Pedrita Planejamento e Construção Ltda
 Poligraph Sistemas e Representações Ltda
 PSM Consultoria Ltda
 Reivax Ind. e Com. de Instrumentação Eletrônica e Controle Ltda
 Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) - Departamento Regional de
 Santa Catarina
 Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI)
 Serviço Social da Indústria da Construção Civil da Grande Florianópolis
 (SINDUSCON)
 Softplan Planejamento e Sistemas Ltda
 Sul Imagem Produtos para Diagnósticos
 Suldovale Empreendimento Imobiliários Ltda
 Tractebel Energia S/A
 Transol Transporte Coletivo Ltda

Fonte: INMETRO, 2008

ANEXO B – RELAÇÃO DOS ORGANISMOS CERTIFICADORES

Organismos certificadores credenciados pelo INMETRO:

Organismo certificador	Estado/País
ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas	RJ/Brasil
ABS - Quality Evaluations Inc.	SP/Brasil
ACTA - Supervisão Técnica Independente	RJ/Brasil
BRTÜV Avaliações da Qualidade Ltda	SP/Brasil
BSI Brasil Sistema de Gestão Ltda	SP/Brasil
BVQI do Brasil Sociedade Certificadora Ltda	SP/Brasil
CCB - Centro Cerâmico do Brasil	SP/Brasil
CERTA - Certificadores Associados Ltda	SP/Brasil
Certa Qualidade Ltda	RJ/Brasil
DNV - Det Norske Veritas Ltda	SP/Brasil
DQS do Brasil Ltda	SP/Brasil
EVS Brasil Certificadores de Qualidade Ltda	SP/Brasil
FCAV - Fundação Carlos Alberto Vanzolini	SP/Brasil
Fondonorma - Fondo para la Normalización y la Certificación de la Calidad	-/Venezuela
GLIS - Germanischer Lloyd Industrial Service do Brasil Ltda	SP/Brasil
IBAMETRO - Instituto Baiano de Metrologia e Qualidade	BA/Brasil
ICBr - Instituto de Certificações Brasileiro S/A	SP/Brasil
ICQ Brasil - Instituto de Certificação Qualidade Brasil	GO/Brasil
IFBQ - Instituto Falcão Bauer da Qualidade	SP/Brasil
IFI - Instituto de Fomento e Coordenação Industrial	SP/Brasil
Instituto Totum de Desenvolvimento e Gestão Empresarial Ltda	SP/Brasil
IQA - Instituto da Qualidade Automotiva	SP/Brasil
ITAC - Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade Ltda	PR/Brasil
LATU Sistemas S/A	RJ/Brasil
Lloyd's Register do Brasil Ltda	RJ/Brasil
NCC - Associação NCC Certificações do Brasil	SP/Brasil
Perry Johnson Registrars, Inc	-/Estados Unidos
QS - Bureau Acta de Certificação	RJ/Brasil
RINA - Società per Azioni	-/Itália
SAS Certificadora Ltda	MG/Brasil
SGS ICS Certificadora Ltda	SP/Brasil
TECPAR - Instituto de Tecnologia do Paraná	PR/Brasil
TÜV Rheinland do Brasil Ltda.	SP/Brasil
UL - Underwriters Laboratories Inc	-/Uruguai
UNIT - Instituto Uruguayo de Normas técnicas	-/Uruguai

Organismos certificadores não credenciados pelo INMETRO:

Organismo certificador	Estado/País
AQR Assessment & Quality Register	CE/Brasil
CICS - Ceramic Industry Certification Scheme Ltda	-/-
IMQ - Instituto Italiano del Marchio di Qualità	-/-
Instituto de Certificações Brasileiro S/A	SP/Brasil
ITQC - Instituto de Tecnologia e Qualidade da Construção	SP/Brasil
ITS - Intertek Testing Services Quality Systems	SP/Brasil
NSAI - National Standards Authority of Ireland	-/-
RWTUV (TÜV CERT)	SP/Brasil
SQS - Schweiz Vereinigung für Qualitätssicherungszertifikate	-/-
TÜV Bayern Brasil (TÜV CERT)	SP/Brasil
TÜV Essen	-/-
TÜV INTERNATIONAL do Brasil Ltda.	SP/Brasil
TÜV Sudwest (TÜV CERT)	-/-

Fonte: INMETRO, 2008.