

A GESTÃO DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA NA IMPLEMENTAÇÃO DE SISTEMAS DE QUALIDADE¹

Maiara de Arruda Nascimento²
Daniel Flores³

Resumo

No atual ambiente competitivo, as empresas passaram, cada vez mais, a adotar os princípios e as técnicas da gestão pela qualidade como o meio de melhorar continuamente as suas práticas administrativas e conseqüentemente os seus produtos, atraindo e fidelizando clientes. Nesse contexto, surge a gestão da informação que propicia o controle e o rápido acesso às informações organizacionais relevantes, e, por conseguinte, a otimização dos processos e atividades e uma melhor tomada de decisões, contribuindo de forma determinante para as empresas que buscam a excelência em seus produtos. O presente trabalho verifica se as organizações já estão conscientes dos benefícios oferecidos pela gestão informacional, implantando-a durante os processos de alcance e manutenção da qualidade. Para tal, as entidades de Santa Maria certificadas pelo Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade (PGQP) nos anos de 2005 e 2006 foram visitadas e responderam a um questionário visando identificar a situação informacional destas. O trabalho conclui que embora já exista o conhecimento nas organizações da importância do gerenciamento das informações para a qualidade, este ainda ocorre sem a presença dos profissionais da informação – os arquivistas – e, portanto, sem a adoção dos princípios, métodos e instrumentos arquivísticos.

Palavras-chave: Gestão pela qualidade. Gestão da informação. Informação. Qualidade.

THE MANAGEMENT OF THE ARCHIVISTIC INFORMATION ON QUALITY SYSTEMS INTRODUCTION

Abstract

In the current competitive scenery, the companies have started more and more adopting the principles and techniques on management for the quality as a way of continuously improving their administrative practices and, consequently, their products, in order to attract and to keep the customers. Within such context, the management of information appears to allow the control and the fast access to the relevant organizational information, providing, thus, the optimization of the processes and activities as well as a better making of decisions, contributing in a determinant way with the companies' search for the excellence in their products. The present paper aims at verifying whether the organizations are already aware about the benefits offered by the informational management by introducing it during the processes of achievement and maintenance of the quality. The entities of the city of Santa Maria, attested by the Gaucho Program on Quality and Productivity (PGQP) in the years of 2005 and 2006, have been visited and they answered to a questionnaire with the objective of identifying their informational situation. In spite of the organizations being already aware about the importance of the management of information for quality, it is concluded to still occur without the acting of the information professionals – the archivists – and, therefore, without the adoption of the archivistic principles, methods, and instruments.

Key-words: Management for quality. Management of information. Information. Quality.

¹ Trabalho originalmente apresentado ao Curso de Arquivologia da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM) como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Arquivologia.

² Bacharel em Arquivologia pela UFSM. maiara_an@yahoo.com.br

³ Professor Doutor do Departamento de Documentação da UFSM. dfloresbr@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

No atual cenário competitivo, as empresas têm optado por inserir em suas práticas administrativas os princípios da gestão pela qualidade como um meio de se destacar junto aos consumidores. A qualidade é a filosofia gerencial que tem como premissa maior a satisfação dos clientes, sendo que para alcançá-la a empresa deverá conhecer as necessidades explícitas e implícitas de seus clientes reais e potenciais para, então, modificar os processos que dão origem aos seus produtos, buscando adequá-los ao que estes esperam.

Em um sistema da qualidade, o gerenciamento das informações produzidas pela empresa revela-se essencial. Isso porque na implementação e na manutenção da excelência, as informações registradas necessitam estar prontamente disponíveis a fim de que as atividades desenvolvidas ocorram de forma otimizada, para que possam subsidiar o processo decisório e a aprendizagem organizacional.

Nesse contexto, a gestão da informação arquivística surge como uma das políticas que possibilitam o tratamento das informações desde a sua produção até a sua destinação final, permitindo, assim, que estejam organizadas sistematicamente, acessíveis e controladas. Acredita-se que a gestão da informação arquivística inserida no ambiente da qualidade revela-se como uma forma da disciplina arquivística mostrar a sua relevância junto à sociedade e obter o seu espaço. O presente artigo é resultado de uma pesquisa que objetivou descobrir se as organizações utilizaram a gestão da informação no processo de alcance da qualidade em seus produtos/serviços.

Para tal, escolheu-se como objetos de investigação as empresas de Santa Maria (RS) certificadas pelo Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade (PGQP) nos anos de 2005 e 2006. O PGQP, criado em 1992, através da parceria dos setores público e privado, tendo como objetivo disseminar os conceitos e princípios da excelência e, assim, promover uma maior competitividade dos produtos gaúchos e, por conseguinte, uma melhor qualidade de vida para a população sul-rio-grandense.

O Prêmio Qualidade RS, promovido pela entidade, orienta as empresas, que desejam adotar as práticas de gestão alinhadas aos princípios da qualidade, a atuar segundo os oito critérios de excelência defendidos pelo PGQP e que servem como base de avaliação das organizações concorrentes ao prêmio. Os critérios são: liderança, estratégias e planos, clientes, sociedade, informações e conhecimento, pessoas, processos e resultados.

Chama a atenção o critério “informações e conhecimento”, o qual traz uma concepção nova acerca do gerenciamento das informações em um sistema da qualidade. Diferentemente

de outros programas de implementação da excelência que ressaltam apenas os documentos oriundos dos sistemas de qualidade como relevantes – tais como: registros, manuais da qualidade, procedimentos etc. –, as informações são vistas, para tal critério, como um fator estratégico para a empresa, devendo estas serem organizadas sistematicamente. A integridade, a segurança, a confidencialidade e a atualização das informações produzidas pelas entidades são itens exigidos pelo critério.

O presente artigo está dividido do seguinte modo: na introdução, apresentam-se os aspectos gerais do trabalho. A seguir, a metodologia, onde são apresentados os métodos utilizados na pesquisa. Posteriormente, têm-se a seção “a gestão da informação arquivística à serviço da gestão da qualidade”, em que se tece um breve referencial teórico acerca da qualidade e da gestão da informação, mostrando como esta última pode ser útil na busca pela melhoria contínua. Após, têm-se os resultados e discussões onde analisam-se os resultados obtidos na pesquisa. Por fim, têm-se a conclusão, que mostra a síntese dos resultados mais significativos da pesquisa, bem como suas contribuições.

Assim, a seguir apresentam-se os métodos e as etapas que foram realizadas na pesquisa.

2 METODOLOGIA

Para conhecer a situação informacional das organizações certificadas pelo PGQP, lhes foi aplicado um questionário. Além disso, o ambiente arquivístico de cada entidade foi apreciado, com a finalidade de captar informações complementares às levantadas pelo questionário. Por isso, a pesquisa, quanto à abordagem de seu problema, enquadrou-se no tipo quali-quantitativa. É, também, do tipo descritiva já que os dados coletados foram registrados, analisados e interpretados.

Após a delimitação do universo a ser pesquisado – as sete empresas de Santa Maria certificadas em 2005 e 2006 –, fez-se uma pesquisa bibliográfica visando aprofundar o conhecimento acerca da temática envolvendo a qualidade e a gestão da informação. Ademais, a visão do PGQP acerca do papel da gestão informacional em um sistema da qualidade foi analisada. Após a elaboração do questionário, os primeiros contatos com as entidades foram feitos por meio de telefonemas ou por *e-mails*. À medida que os questionários eram respondidos e as empresas visitadas, os dados foram sendo tabulados. Por fim, deu-se a interpretação dos resultados a qual permitiu que se chegasse às conclusões da pesquisa.

A seguir, apresenta-se um breve referencial teórico a respeito da gestão pela qualidade e a gestão da informação arquivística.

3 A GESTÃO DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA À SERVIÇO DA GESTÃO PELA QUALIDADE

A qualidade passou a figurar como um dos requisitos para que as empresas se mantivessem no mercado e alcançassem a competitividade a partir da década de 1960. Isso deve-se, em grande parte, às tecnologias que passaram a ser cada vez mais utilizadas nos processos produtivos e também em decorrência do aumento da competição internacional de bens/serviços. Como resultado, as organizações passaram a valorizar as necessidades e expectativas de seus clientes.

Juran (1990) define qualidade como sendo a adequação à finalidade ou uso. Para Deming (1990), a qualidade deve ter como premissa maior as necessidades atuais e futuras do cliente. Já para Crosby (1988), a qualidade é a conformidade do produto com os requisitos que foram estabelecidos anteriormente.

Outra expressão que vem sendo empregada com frequência é “qualidade total”. A qualidade total é entendida como a qualidade na forma mais ampla e profunda. Enquanto a qualidade refere-se à satisfação dos clientes, a qualidade total é o aperfeiçoamento contínuo, onde se tem o comprometimento de fazer certo pela primeira vez e o enfoque está totalmente concentrado no cliente. Nesse contexto, entra em cena a Gestão da Qualidade Total – Total Quality Management (TQM), a qual trata-se de uma filosofia administrativa que congrega as várias áreas que constituem uma organização levando-as a atuarem de modo sistêmico no desenvolvimento, manutenção e aprimoramento da qualidade.

Os benefícios da implementação da TQM são muitos, a saber: maior comprometimento dos recursos humanos, padronização e eficiência do trabalho, redução de custos – com a eliminação das causas de falhas –, a melhoria da imagem da empresa junto à sociedade, produtos/serviços com as características pretendidas pelos clientes, maiores vendas e, conseqüentemente, geração de lucros.

No entanto, para que a gestão pela qualidade total tenha chances de sucesso é necessário que haja investimentos e uma certa dose de paciência por parte dos administradores. Investimentos porque a aplicação da TQM demanda em custos com treinamento de pessoal e com recursos materiais e tecnológicos que possibilitem a racionalização dos processos de negócios e de operações. Paciência porque a sua

implementação não ocorre em questão de dias ou em poucos meses como pensam muitos administradores: trata-se de um processo lento cujos resultados serão percebidos apenas a médio e a longo prazos.

Além disso, a implementação da qualidade depende do envolvimento dos colaboradores de todos os níveis que compõem a empresa. Feigenbaum (1983) foi um dos autores pioneiros ao falar da relevância dos recursos humanos para a qualidade. Segundo o autor, todo produto ou serviço, afinal, é realizado por um par de mãos humanas, e portanto, a obtenção da qualidade depende do envolvimento dessas pessoas.

Em outras palavras, a gestão pela qualidade requer mudanças na cultura organizacional – conjunto de valores, crenças e atitudes que cada organização possui. Assim, antigos hábitos e paradigmas devem ceder lugar a um ambiente favorável à pró-atividade, à inovação, ao comprometimento e à liderança. A organização deve incentivar essas características e promover a conscientização de seus recursos humanos, bem como treinamentos, pois é preciso que as pessoas compreendam quais as melhores formas de desempenharem os seus papéis dentro da instituição.

Durante o processo de implantação da qualidade é muito cultivado no interior das organizações o conceito de gestão do conhecimento. Trata-se de um processo no qual o conhecimento deve ser explicitado e disseminado a toda a empresa. A gestão do conhecimento parte do pressuposto que uma organização torna-se inovadora, ou seja, com diferencial competitivo, através do que sabe, de como utiliza o que sabe e a partir da velocidade com que aprende (SALIM, 2000).

A informação está presente no processo de geração do conhecimento organizacional por meio de seu registro nos mais diferentes suportes, sendo assim, vital para a gestão da qualidade. Mas, além de registrada esta deve estar disponível a um curto espaço de tempo a quem dela necessitar. Nesse contexto, entra em cena a gestão da informação arquivística como a ferramenta que possibilita o acesso e o controle às informações registradas.

Através de um programa de gestão informacional, a empresa poderá ser beneficiada de vários modos, pois da implantação dessa metodologia decorre: o controle quantitativo e qualitativo dos documentos produzidos, evitando, dessa maneira, a acumulação desordenada e irracional de documentos; a supervisão permanente dos arquivos desde a sua produção até a sua destinação final: a simplificação das atividades de criação, de manutenção e de uso dos arquivos; a melhoria do fluxo informacional da empresa; a racionalização dos arquivos físicos, bem como a economia de custos a eles referentes.

A gestão da informação implica em dois procedimentos principais: a classificação e a avaliação de documentos. A primeira tem, como finalidade, identificar hierarquicamente os documentos e a segunda estabelecer prazos de guarda e destinação final para os mesmos. O resultado da classificação é o Plano de Classificação de Documentos, ao passo que o da avaliação é a Tabela de Temporalidade Documental (TTD).

A classificação de documentos é o procedimento intelectual que precede a ordenação física dos documentos. Trata-se, basicamente, de relacionar os documentos com as funções, atividades e estruturas da entidade geradora de documentos, isto é, a documentação nada mais é que o produto das atividades humanas e como tal deve ser organizada segundo essas atividades.

Lopes (1997) afirma que a classificação afeta diretamente os demais procedimentos arquivísticos e, exatamente por isso, deve ser feita com cuidado, de forma racional e lógica. Assim, uma boa classificação resultará num melhor processo avaliativo, pois ao classificarmos os documentos hierarquicamente segundo às funções/atividades da empresa estamos atribuindo aos mesmos, ainda que de forma preliminar, um juízo de valor, ou seja, um primeiro nível avaliativo.

Já a avaliação de documentos é a ferramenta capaz de controlar o volume informacional. Lopes (1997) salienta que com o procedimento de avaliação documental somente as informações necessárias são mantidas, sendo que, o que for supérfluo, o que não produzir efeito algum deve ser descartado. É o que de fato ocorre, pois os documentos ao serem avaliados recebem um valor, o qual pode ser: legal, jurídico, administrativo ou fiscal e de acordo com este são estabelecidos prazos de guarda e destinação final (eliminação ou guarda permanente) para os mesmos. Deve-se salientar que além de permitir o controle do volume informacional, a avaliação permite a racionalização e a economia de custos e espaços, o que vai ao encontro da filosofia da gestão pela qualidade.

Pôde-se perceber que a gestão da informação arquivística tem muito a contribuir com a gestão pela qualidade. Nas organizações em que a TQM é implementada, é preciso que haja um ambiente propício para que as pessoas possam desempenhar as suas atividades da forma mais eficiente possível. Para isso é necessário que as informações estejam prontamente acessíveis para subsidiar as operações e o processo decisório. Também, na aplicação de um sistema de excelência, fala-se muito em controle dos processos administrativos. Uma das formas de manter controle sobre estes é documentá-los. A documentação de processos

permite que a empresa rastreie suas atividades e identifique falhas, podendo, assim, corrigi-las e evitar que ocorram novamente.

Logo, a gestão da informação arquivística permite o controle e o acesso das informações organizacionais relevantes, através de procedimentos como a classificação e a avaliação de documentos. A gestão da informação possibilita que o documento seja tratado desde o momento de sua produção até o seu descarte ou guarda permanente, segundo a perspectiva da Arquivística Integrada (ROUSSEAU; COUTURE, 1998).

A seguir apresentam-se os resultados da pesquisa, bem como as suas análises.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Com a aplicação dos questionários e com a observação dos ambientes informacionais das empresas, objetivou-se saber se existia nestas a adoção dos procedimentos arquivísticos de gestão da informação, tais como a classificação e a avaliação de documentos, a existência de um tratamento iniciado na produção das informações e estendido até a sua destinação final. Procurou-se identificar como ocorre o acesso e o controle das informações produzidas, bem como os meios para preservar a documentação, entre outros aspectos.

Os resultados indicaram que a gestão da informação ainda não é utilizada pelas empresas certificadas com o Prêmio Qualidade RS. Observou-se que já existe, nas organizações pesquisadas, certa consciência acerca da relevância das informações em um sistema de qualidade. Contudo, as práticas, os métodos e os princípios arquivísticos que poderiam ser úteis no gerenciamento das informações não foram implementados.

Apenas 29% das entidades premiadas afirmaram possuir profissionais arquivistas responsáveis por organizar e tratar de suas informações organizacionais. O restante, 71% das empresas, afirmaram que a organização das informações é realizada por seus colaboradores. Ou seja, 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.

Em uma das empresas ocorreu um caso positivo em que uma arquivista foi contratada para ocupar o cargo responsável pela implementação da TQM na organização, justamente pela possibilidade de integrar as duas áreas: gestão da informação e gestão pela qualidade.

Entretanto, nas demais empresas pesquisadas que não possuem profissionais da informação, não observou-se existir qualquer conscientização de que estes profissionais poderiam contribuir para o alcance da excelência. Em uma das empresas, existe a presença de um estagiário em arquivologia. No entanto, a sua intervenção fica restrita às informações registradas provenientes de anos anteriores ao atual, as quais localizam-se em um repositório de documentos. Os arquivos setoriais e do período corrente são organizados segundo os critérios estabelecidos pelos próprios colaboradores. O recomendável seria que a intervenção do acadêmico ocorresse desde a produção dos documentos, permitindo, assim, a implementação de procedimentos arquivísticos de tratamento, tais como: a classificação e a avaliação documental. Em uma outra entidade, houve a admissão de que as informações necessitam ser melhor geridas para que possam propiciar o bom andamento dos processos organizacionais. Para resolver esta questão, a empresa está encaminhando a contratação de um profissional da área da comunicação social. Observou-se que a possibilidade de contratação de um profissional arquivista para resolver o problema da gestão informacional da empresa não foi sequer cogitada.

Embora a maioria das empresas certificadas não adotem os procedimentos arquivísticos, que poderiam garantir o acesso e o controle das informações que produzem, 86% destas acreditam implementar a gestão da informação, enquanto somente 14%, o que corresponde a uma empresa, revelou conhecer a gestão da informação, apesar de não a ter implementado ainda.

É importante destacar, no entanto, que não se encontrou nestas organizações, nenhum caso de caos informacional. As empresas que obtiveram o reconhecimento por suas práticas administrativas estão, a seu modo, conseguindo ter um acesso rápido e até certo controle sobre as informações que produzem. Para tal, fizeram uso de listas mestres de documentos, listas de controle de registros. Algumas serviram-se de aplicativos para auxiliar na rápida recuperação das informações. Todavia, em grande parte das ocasiões foi detectado que estes instrumentos serviam para auxiliar na recuperação dos documentos específicos da gestão da qualidade, ou então, de informações produzidas recentemente. Enquanto isso, as informações de anos anteriores ficaram relegadas a segundo plano, sendo que em alguns casos encontram-se em locais não apropriados, sofrendo degradações em seus suportes.

Mesmo que as organizações certificadas estejam conseguindo manter as suas informações registradas disponíveis, enfatiza-se que, se houvesse a utilização de políticas de gestão arquivísticas, estas poderiam cumprir de modo mais completo o que determina o

critério “informações e conhecimento” estabelecido pelo PGQP. Isso porque estas permitem que as informações sejam tratadas durante todo o seu ciclo vital, sendo que os aspectos relativos ao acesso, à difusão por meio de um canal apropriado que favoreça a comunicação entre as pessoas, à manutenção apenas das informações relevantes, à proteção e à conservação, são vistos como prioridades a serem implementadas (ROUSSEAU; COUTURE, 1998).

Ademais, sabe-se que grande parte das falhas detectadas em um sistema da qualidade durante os processos de auditoria tem origem na inexistência de um controle rigoroso sobre as informações, como salienta Mário (2002). Assim, é comum encontrar documentos não atualizados, cópias desnecessárias, procedimentos não documentados, registros indisponíveis, documentos com a mesma função, porém com nomes diversos. Os erros cometidos quanto à documentação são fatais para as empresas que desejam chegar à excelência, podendo ser esta uma das causas principais de poucas entidades conseguirem o reconhecimento sob a forma de certificação.

Verificou-se, também, que os procedimentos arquivísticos de classificação e de avaliação de documentos são pouco utilizados pelas empresas certificadas. Apenas 30% das organizações responderam fazer uso de planos de classificação de documentos para organizar as suas informações produzidas, enquanto que 56% das demais, afirmaram utilizar-se de outros instrumentos para a organização de seus documentos e 14% responderam não utilizar-se de qualquer instrumento para organizar as suas informações.

Ressalta-se que as entidades que não têm os seus documentos classificados estão, provavelmente, em desvantagem em comparação com as que utilizam a classificação arquivística. Isso porque, de acordo com Gonçalves (1998), sem a classificação não é possível compreender os documentos de arquivo, tanto sob o ponto de vista de quem organiza como de quem consulta a documentação, pois a relação destes com a sua instituição produtora fica obscura. A classificação documental tem o objetivo, em outras palavras, de identificar as informações e articulá-las levando em consideração como e por quê foram produzidas, isto é, o seu próprio contexto de produção. Daí a relevância dessa atividade ser implementada nas empresas.

Com relação à aplicação de políticas de avaliação de documentos, a situação não é muito diversa: 42% das empresas informaram fazer uso de tabelas de temporalidade de documentos, já 29% afirmaram utilizar listas de controle de registros para controlar a sua documentação, enquanto que os 29% das empresas restantes revelaram não utilizar nenhum

instrumento para controlar os seus documentos. As listas de controle de documentos são elaboradas em planilhas em *Excel* e informam por quanto tempo os documentos deverão permanecer arquivados antes de serem descartados, além de conterem outros campos que informam a localização destes e os seus responsáveis.

A tabela de temporalidade documental é um instrumento mais utilizado que o plano de classificação de documentos pelas empresas premiadas, conforme pode-se observar comparando as porcentagens de uso destes dois instrumentos. Ainda assim julga-se esse número insuficiente, considerando os vários benefícios que uma política de avaliação documental pode propiciar em um sistema de gestão pela qualidade, tais como a economia de espaços e de recursos materiais.

Os dados coletados demonstraram, por outro lado, que as empresas estão utilizando a tecnologia da informação no gerenciamento de seus documentos. A informática pode e deve ser empregada para auxiliar na gestão informacional, pois suas vantagens são inegáveis, porém, esta não substitui o trabalho do profissional da informação (BORKOVSKI, 2005). A tecnologia da informação possibilitou, entre outros benefícios, a agilidade na recuperação das informações, que todavia, necessitam ser administradas.

Com a observação dos ambientes informacionais, verificou-se que as empresas objetos da pesquisa utilizaram principalmente, planilhas em *Excel* para listar os tipos documentais, bem como informar as suas localizações e os seus prazos de guarda. Averiguou-se também, o uso de aplicativos para a geração rápida de relatórios gerenciais e registros. Já para auxiliar no gerenciamento de volumes documentais maiores, algumas empresas fazem uso de bancos de dados.

Por fim, cabe destacar que mesmo nas duas organizações que possuem profissionais de arquivos não identificou-se a gestão da informação agindo a favor da qualidade. Borkovski (2005) salienta que a gestão da informação arquivística inserida no ambiente da qualidade mostra-se como um meio dos profissionais arquivistas ampliarem os seus espaços de atuação. Em outras palavras, a gestão informacional, dada sua relevância num sistema de qualidade, surge como uma possibilidade do profissional arquivista mostrar a sua relevância frente à sociedade.

Em uma dessas empresas, os procedimentos arquivísticos não chegam até os arquivos setoriais da entidade. Os documentos são classificados e têm a sua temporalidade estabelecida somente após serem transferidos ao arquivo geral da instituição – local onde estão depositados os documentos produzidos em anos anteriores. Contudo, esta empresa é de grande porte,

apresentando uma produção documental acentuada. Embora possua dois profissionais arquivistas intervindo na documentação, esse número é ainda insuficiente para atender sua demanda informacional. Na outra empresa que conta com arquivistas, existem, segundo informações dos próprios colaboradores da entidade, problemas relacionados ao fluxo informacional que prejudicam desde a comunicação entre as pessoas até o próprio processo decisório.

Mário (2002) sugere que o arquivista insira qualidade no desenvolvimento de seu trabalho a fim de satisfazer às necessidades de seus clientes, isto é, dos usuários das informações registradas. Inserir qualidade no trabalho arquivístico significa conhecer as necessidades de informação dos usuários desta; aplicar normas para a elaboração, uso, disseminação e arquivamento das informações; padronizar a documentação existente, eliminando documentos obsoletos e cópias desnecessárias; intervir na documentação desde a sua produção, passando por sua tramitação, até a sua destinação final. Agindo dessa forma o profissional de arquivo estará cumprindo o seu papel na organização da qual faz parte.

Logo, através das respostas obtidas pode-se concluir que a gestão da informação arquivística ainda está longe de ser implementada pelas organizações santa-marienses vencedoras do Prêmio Qualidade RS. A próxima seção do trabalho apresenta as conclusões finais do mesmo, verificando se os objetivos da pesquisa foram alcançados, bem como as suas contribuições.

5 CONCLUSÃO

A gestão pela qualidade revela-se como uma das melhores e mais modernas estratégias administrativas voltadas para o sucesso, visto que tem na satisfação do cliente e na melhoria constante as suas principais premissas. Através deste estudo, pôde-se compreender melhor os aspectos que envolvem a excelência, partindo da compreensão de seu conceito, passando pelos passos para obtê-la e por seus benefícios, entre outros.

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

A gestão da informação arquivística é uma das políticas que permitem à empresa empregar a informação a seu favor, convertendo-a em vantagem, um diferencial competitivo.

Através da implementação de procedimentos como a classificação e a avaliação documental, intervenções no momento de elaboração dos documentos e na difusão destes, e tendo por sujeito de tais procedimentos o profissional arquivista, as instituições podem cumprir o que determina o quinto critério do Modelo de Excelência da Gestão, estabelecido pelo PGQP como um requisito para a obtenção do Prêmio Qualidade RS: o critério informações e conhecimento.

No entanto, a pesquisa concluiu que as organizações certificadas com o prêmio em Santa Maria não utilizaram tal prática na busca pela excelência. Verificou-se em todas as organizações pesquisadas, que há uma consciência, ainda que incipiente, da relevância da informação, fato que é positivo. Contudo, percebeu-se, a partir dos resultados coletados através dos questionários e também por meio da observação do ambiente informacional, que ainda predomina a idéia de que o gerenciamento da informação pode ser feito por qualquer pessoa, ou então, que pode ter sucesso apenas através da aquisição de tecnologias de informação. Prevalece a idéia de que administrar informações é tarefa dos profissionais da informática ou então da área da comunicação, enquanto o arquivista ainda é visto como o responsável pelos “papéis velhos” da instituição.

Também, verificou-se que nas únicas duas empresas que possuíam profissionais de arquivos, não houve o engajamento destes profissionais na causa da qualidade. Essa falta de iniciativa pode ter sido desencadeada por inúmeras razões. Talvez falte aos arquivistas a consciência de que a estreita relação entre a gestão da qualidade e a gestão da informação revela-se como uma das formas do profissional atuar e mostrar a relevância de seu trabalho, conquistando, assim, o reconhecimento social da profissão. Também, esse não engajamento dos profissionais de arquivos na adoção de práticas arquivísticas que subsidiem o alcance da excelência pode ter suas raízes na própria formação acadêmica destes. É possível que tais profissionais não se sintam preparados para contribuir de forma eficiente com a implementação da qualidade nas empresas das quais fazem parte.

Para o estabelecimento de uma boa política de gestão informacional, defende-se que os arquivistas permaneçam menos nos arquivos, presos simplesmente à atividades de ordenação – o que qualquer pessoa pode desempenhar –, e mais presentes nos setores da empresa – locais onde ocorre a produção de informações e por onde estas tramitam. É preciso estar perto das pessoas que compõem a empresa, buscando compreender suas necessidades informacionais, para, então, criar mecanismos, novos instrumentos que possam atender de modo eficaz a essas necessidades.

É necessário, sobretudo, fazer com que os procedimentos de classificação e avaliação cheguem até aos arquivos correntes, pois é nestes que se inicia o tratamento arquivístico. Entretanto, somente o uso destes não basta para assegurar a gestão da informação: deve haver o estabelecimento de outras atividades tais como: padronização na criação de documentos, o controle sobre as cópias, a incorporação de normas e rotinas para o uso e o arquivamento das informações. É preciso, por outro lado, integrar-se às ciências que podem facilitar a utilização da informação, como é o caso da informática.

Também, sugere-se mais estudos dessa natureza, pois existem poucas pesquisas que tratam da relação existente entre a gestão pela qualidade total e a gestão da informação. Por outro lado, a própria gestão informacional é um assunto complexo que requer um conhecimento profundo, pois os problemas informacionais das entidades são muitos e gerados por razões diversas. Ademais, cabe ressaltar, que os resultados aqui apresentados e analisados foram obtidos no contexto santa-mariense. Por isso, caso a pesquisa seja aplicada em outras regiões do estado gaúcho, é possível que os resultados apresentem diferenças.

Finalmente, cabe afirmar que a construção deste trabalho teve vários pontos bastante positivos: o conhecimento mais aprofundado da TQM e a confirmação da relevância da gestão informacional para os sistemas de qualidade. Os resultados obtidos, embora evidenciem que a gestão arquivística das informações ainda não é uma realidade nas organizações, demonstram, por outro lado, aos profissionais arquivistas que a implementação desta é uma forma de consolidar a profissão.

REFERÊNCIAS

BORKOVSKI, Andréia. **A gestão pela qualidade e a gestão da informação arquivística: estudos e perspectivas**. 2005. 50f. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Arquivologia) – Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2005.

CROSBY, Philip B. **Qualidade é investimento**. Rio de Janeiro: José Olympio Editora, 1988.

DEMING, Edwards. **Qualidade: a revolução da administração**. Markes Saraiva, 1990.

FEIGENBAUM, A. V. **Total Quality Control**. New York: McGraw-Hill, 1983.

GONÇALVES, Janice. **Como classificar e ordenar documentos de arquivo**. São Paulo: Arquivo Público do Estado de São Paulo, 1998. (Projeto Como Fazer, v. 2)

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

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

MÁRIO, Leandra B. **Qualidade e informação**: uma relação de dependência. *Caderno de Arquivologia*, Santa Maria, n. 2, p. 106-118, 2002.

SALIM, Jean Jacques. **Gestão do Conhecimento diferencial competitivo na era digital**. São Paulo: FGV, 2000. Disponível em: <<http://www.fgvsp.br/conhecimento/home.htm>>. Acesso em: 11 jul. 2007.

ROUSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Trad. de Magda Bigotte de Figueiredo. Lisboa: Publicações Dom Quixote, 1998.