

# A GESTÃO DE DOCUMENTOS (ISO 15489) E UMA RELAÇÃO POSSÍVEL COM A GESTÃO DA QUALIDADE NA CERTIFICAÇÃO DA NORMA ISO 9001

*Data de aceite: 03/06/2024*

### **Alessandro Ferreira Costa**

Doutor em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). Docente da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Belo Horizonte, Brasil  
<http://lattes.cnpq.br/0299042915654796>  
<https://orcid.org/0009-0007-0934-9785>

### **Edinaldo Medina Batista**

Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (PPGCI-UFMG), Belo Horizonte, Brasil  
<http://lattes.cnpq.br/2089401668032029>  
<https://orcid.org/0000-0002-2958-9758>

**RESUMO:** Este artigo buscou identificar, no âmbito teórico, uma possível interação entre a gestão de documentos (Norma ISO 15489-1), tendo por foco o ambiente empresarial, e o processo de certificação de qualidade preconizada pela Norma ISO 9001. Com base em uma pesquisa exploratória e na revisão de literatura, especialmente da área de Arquivologia, realçou-se a importância da gestão dos documentos arquivísticos e, mesmo, do arquivo na empresa, por ocasião não apenas do processo de certificação da Norma ISO 9001, mas principalmente da implementação de uma efetiva política de qualidade. Constatou-

se que um possível relacionamento entre as duas normas ISO (9001 e 15489-1) se dá em duas perspectivas: 1) interna, pois dentro da Norma ISO 9001, na versão de 2015, o item 7.5 trata da “informação documentada”, que é relatada dentro dos processos descritos na Norma ISO 15489-1; e 2) externa, no sentido de que as duas normas utilizam o modelo PDCA e enfatizam o comprometimento da Alta Direção e de todos, para uma efetivação de uma política (de qualidade ou de documentos) numa empresa/organização. Conclui-se que não há uma efetiva gestão da qualidade, sem o apoio e a concretização da gestão de documentos.

**PALAVRAS-CHAVE:** Gestão de documentos; Gestão da qualidade; Norma ISO 9001; Norma ISO 15489-1; Empresas.

### DOCUMENT MANAGEMENT (ISO 15489) AND A POSSIBLE RELATIONSHIP WITH QUALITY MANAGEMENT IN ISO 9001 CERTIFICATION

**ABSTRACT:** This article seeks to identify, in the theoretical scope, an interaction between document management (ISO Standard 15489-1), focusing on the

business environment, and the quality certification process recommended by ISO 9001. Based on an exploratory research and literature review, especially of the Archivology area, it was highlighted the importance of the management of the archival documents and, even, of the company's archive, not only for the ISO 9001 certification process, but for the implementation of an effective quality policy. It was found that a possible relationship between the two ISO standards (9001 and 15489-1) occurs in two perspectives: 1) internal, because within the ISO 9001 Standard, in the 2015 version, item 7.5 deals with "documented information", which is reported within the processes described in ISO 15489-1; and 2) external, in the sense that both standards use the PDCA model and emphasize the commitment of the Top Management and of everyone, for an effective policy (of quality or of documents) in a company/organization. We conclude that there is no effective quality management without the support and realization of document management.

**KEYWORDS:** Records management; Quality management; ISO 9001; ISO 15489-1; Companies.

## INTRODUÇÃO

Em setembro de 2015, representantes dos 193 Estados-membros da Organização das Nações Unidas (ONU), reunidos na cidade de Nova York (EUA), adotaram o documento "Transformando o Nosso Mundo: A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável" (A/70/L.1) como um plano de ações que promovam medidas coletivas a favor das pessoas, do planeta e da prosperidade. Neste documento, encontram-se dispostos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e 169 metas a serem implementadas pelos países até o ano de 2030 (IBGE, 2022).

Neste contexto, algumas ODS, a saber "Garantir modelos de consumo e produção responsáveis" (Objetivo 12) e "Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento da sustentabilidade, facilitar o acesso de todos à justiça e construir em todos os níveis instituições eficazes e inclusivas" (Objetivo 16) (IBGE, 2022), ressaltam a importância - no âmbito das organizações - da tomada de decisão responsiva com a adoção de práticas de qualidade e sustentabilidade, e no contexto social, o necessário compartilhamento (acesso) da informação como premissa às garantias de um Estado democrático e do direito. Neste sentido, entendemos aqui, a importância do tema da gestão dos documentos enquanto fator estratégico para um melhor encaminhamento à implementação das questões supramencionadas.

Pelo Decreto nº 4.073, art. 15º, as empresas públicas, as sociedades de economia mista, as entidades privadas encarregadas da gestão de serviços públicos (BRASIL, 2002) e, até mesmo, os órgãos públicos de qualquer esfera (federal, estadual ou municipal) deveriam realizar obrigatoriamente a gestão dos seus documentos. A Constituição pátria de 1988, em seu art. 216, §2º, declara: "Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem" (BRASIL, 1988). A Lei 8.159 prescreve em seu art. 1º: "É dever

do Poder Público a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos” (BRASIL, 1991). De outra parte, com as exceções elencadas até aqui, não existem outras leis ou legislações no Brasil que necessariamente “obrigam” quaisquer outras empresas privadas a realizar a gestão, a organização e a guarda dos seus documentos, cabendo a elas a conscientização da importância dessas práticas como insumo diferenciado à manutenção de suas atividades.

Para além das normas jurídicas ou legislativas, tanto nos ambientes empresariais privados quanto públicos, tem-se ainda o cumprimento de algumas normas técnicas, em especial aquelas preconizadas e difundidas pela *International Organization for Standardization* - ISO (SILVA, 2016). No Brasil, as Normas ISO são traduzidas e incorporadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT (SALIM *et al.*, 2004) e tem por objetivo promover boas práticas de gestão e o avanço tecnológico, além da disseminação de conhecimentos (INMETRO, 2004).

Uma Norma ISO amplamente conhecida no ambiente empresarial é a série ISO 9000, que contempla a “gestão da qualidade”, que é entendida como uma estratégia competitiva a ser adotada por qualquer empresa/organização. Tem duas funções: primeiro a de conquistar mercados, no sentido de atender aos requisitos dos clientes; e segundo, a de melhorar a eficiência do negócio – entendido como qualquer atividade principal para os propósitos da existência de uma organização, seja ela privada ou pública, voltada para o lucro ou não –, “[...] a partir do aperfeiçoamento da padronização dos processos e da redução dos desperdícios e dos custos” (CARPINETTI; MIGUEL; GEROLAMO, 2011, p. 1-2).

Já outra Norma ISO voltada especificamente para a gestão de documentos é a ISO 15489 (*Information and Documentation – Records Management*). Publicada no ano de 2001, foi a primeira Norma ISO na área de documentação e informação, com atenção voltada aos processos de controle da produção, do uso, da manutenção e da eliminação dos documentos: “ela é aplicável a todo documento de arquivo, independentemente do suporte material e da entidade produtora” (INDOLFO, 2007, p. 42).

Tanto a primeira como a segunda parte da ISO 15489 aplica-se aos documentos, em qualquer forma ou formato, criado ou recebido por uma organização, público ou privada, no decurso de suas atividades. Assim, nesta parte da ISO 15489, salvo indicação em contrário, os sistemas podem ser considerados como sistemas em papel/manual ou eletrônico, e um documento pode estar em papel, microficha ou formato eletrônico (AENOR, 2006b, p. 6).

No ano de 2016, a citada norma foi revista (versão oficial) e, no Brasil, a sua publicação se deu no primeiro semestre de 2018 com a sigla: ABNT NBR 15489-1. Este documento acaba por se apresentar, na prática, como importante insumo às tratativas referentes ao posicionamento das hierarquias de comando frente à ideia de aliar *gestão de documentos* à *gestão de qualidade*, objeto tema deste artigo.

O interesse pelo assunto se deu durante a graduação em Arquivologia realizada pelo autor principal, na qual o presente artigo é síntese de sua monografia, e de estudos em andamento em Programa de Mestrado em Ciência da Informação, justamente por identificar algumas lacunas teórico-conceituais sobre a gestão de documentos voltada aos ambientes empresariais privados e, também, sobre estudos mais amplos das Normas ISO aqui apresentadas.

Neste sentido, o artigo pretende evidenciar relações possíveis entre as Normas ISO 15489-1 e a Norma ISO 9001 como base de sustentação argumentativa à efetiva aplicação da gestão de documentos no espaço empresarial, objetivando maior eficácia nos processos administrativos; no uso responsável dos recursos orçamentários, humanos, tecnológicos e afins; na qualidade dos serviços/produtos prestados; e, principalmente, competitividade / sustentabilidade no seu campo de atuação por meio do compartilhamento intrainstitucional de informações estratégicas, além do alinhamento com a Agenda 2030.

## DESENVOLVIMENTO

O arquivo de qualquer empresa, desde que bem-organizado e gerido, fruto e resultado de uma gestão de documentos, pode servir de apoio administrativo e estratégico para a tomada de decisão e para a pesquisa e inovação de novos produtos ou serviços, “[...] além de ser um dos requisitos essenciais para a Gestão de Qualidade, como preconiza a Norma ISO 9001” (MASTROPIERRO; CASANOVAS, 2011, p. 71).

Segundo Vitoriano (2011) para as empresas que querem ou já possuem algumas certificações de qualidade (ISO 9001 ou outras), os arquivos adquiriram um novo grau de importância.

Como decorrência do processo de certificação, as empresas passaram a receber semestralmente a visita de auditores das instituições certificadoras, para verificar a adequação dos procedimentos implantados. Um dos principais itens auditados é justamente a existência de documentos comprobatórios que demonstram a aplicação dos procedimentos, denominados registros dos processos (com o significado de documentos de controle), em bom estado de conservação, disponíveis para utilização rápida e confiável (VITORIANO, 2011, p. 80-81).

Além disto, uma empresa, ou instituição, que não possua suas informações registradas e organizadas de forma acessível e em tempo hábil de recuperação, certamente, não conseguirá atender a contento demandas de múltiplas naturezas administrativas, por exemplo: ao receber uma intimação ou notificação, a instituição pode encontrar dificuldades na elaboração de uma defesa, pois, muitas das vezes, não consegue identificar e localizar os documentos necessários e mais representativos que comprovam as suas movimentações. Neste sentido, o arquivo figura (ou deveria figurar) como protagonista da atenção das empresas, pois é guardião dos registros de suas atividades (ALMEIDA; PANCIERA; VITORIANO, 2016).

## GESTÃO DE DOCUMENTOS

Tradicionalmente, define-se gestão de documentos como o trabalho ou o “[...] conjunto de operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamentos dos documentos em fase corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente” (BRASIL, 1991). Por sua vez, a Norma ISO 15489-1:2018 conceitua:

Área da gestão responsável pelo controle eficiente e sistemático da produção, recebimento, manutenção, uso de destinação de documentos de arquivo, incluindo processos para a captura e manutenção de provas e informações sobre atividades e transações de negócio na forma de documentos de arquivo (ABNT, 2018, p. 3).

Ainda, de maneira complementar, o conceito de gestão de documentos atrelado à tradução do termo em inglês *records management* também evoca a ideia de conjunto de tarefas e procedimentos implementados para se obter o “[...] máximo de eficácia na exploração ou uso dos documentos por parte das empresas / organizações” (MARANGON, AGANETTE, ALMEIDA, 2016, p. 47) subsidiando e otimizando as ações das instituições com decisões esclarecidas, seguras e que permitam reduzir o fator de incerteza (MORENO, 2008; COSTA, MEDEIROS, 2013): quanto mais fácil e rápida a recuperação da informação, melhor o seu uso para a solução de problemas organizacionais (TORRIZELA, 2008).

A Norma ISO 15489-1:2018 amplia a lista de benefícios quando da efetiva implantação da gestão de documentos, destacados em 14 itens:

1. Melhoria da transparência e responsabilização.
2. Estruturação de política efetiva.
3. Tomada de decisões fundamentadas.
4. Gestão de riscos do negócio.
5. Continuidade em evento de desastre.
6. Proteção de direitos e obrigações de organizações e indivíduos.
7. Proteção e apoio em litígios.
8. Conformidade com legislações e regulamentos.
9. Melhoria na capacidade de demonstrar responsabilidade corporativa, incluindo o cumprimento de metas de sustentabilidade.
10. Redução de custos por meio de maior eficiência nos negócios.
11. Proteção de propriedade intelectual.
12. Atividades de pesquisa e desenvolvimento com base em provas.
13. Criação da identidade de negócio, pessoal e cultural.
14. Proteção da memória corporativa, pessoal e coletiva (ABNT, 2018, p. VII-VIII).

Os autores Costa e Medeiros (2013) ressaltam que a ausência de uma política de gestão de documentos em uma empresa ou organização e, por consequência, de instrumentos de gestão documental – como o plano de classificação e tabela de temporalidade e destinação dos documentos que irão auxiliar na classificação e avaliação dos documentos – pode implicar o aumento acelerado e expansivo da massa documental, fazendo com que haja dificuldades tanto no tratamento e busca dos documentos (e suas informações), quanto na alocação de espaços físicos adequados que comportem a expansão do arquivo (COSTA, MEDEIROS, 2013).

## PROCESSOS DA GESTÃO DE DOCUMENTOS SEGUNDO A NORMA ISO 15489

Subdividida em duas partes, a Norma ISO 15489:2001, apresentava em sua parte II - Guia de Aplicação - metodologia para a implementação de um sistema de gestão de documentos (o “como fazer”) (SANJUAN, 2009), questão esta retirada em sua versão atualizada. Entende-se e registra-se aqui, que quaisquer referências e orientações sobre a operacionalização de atividades como essa são salutares e deveriam fazer parte de um esforço coletivo na busca por sistemas de trabalho os mais eficientes. Prova disto, Pires (2016) destaca que aquela Norma ISO se apresenta como “mãe” de outras normas sobre a gestão de documentos. De fato, se considerar somente as Normas ISO publicadas pelo Grupo / Comitê específico sobre arquivos e gestão de documentos (*archives / records management*) conhecido por ISO TC 46 – SC11, foram identificadas 19 publicadas e 6 em desenvolvimento.<sup>1</sup> Com exceção da ISO 14721:2012 (Modelo OAIS – *Open Archival Information System* feita pela *National Aeronautics and Space Administration* – NASA), todas as outras normas ISO de gestão de documentos têm como raiz a ISO 15489.

A versão atualizada da Norma ISO 15489 enumera oito processos da gestão documental, a saber:

1. Produção de documentos de arquivo: os documentos de arquivo são produzidos ou recebidos e capturados para a condução da atividade do negócio. Recomenda-se que a produção de documentos de arquivo envolva a produção de conteúdo e metadados que documentem as circunstâncias de sua produção.
2. Captura de documentos de arquivo: recomenda-se que a captura envolva no mínimo a atribuição de um identificador único (legível e gerado por máquina ou compreensível por pessoas), a captura ou geração de metadados sobre os documentos de arquivo no ponto de captura, e a geração de relacionamentos entre o documento de arquivo e outros documentos de arquivo, agentes ou negócios.
3. 3) Classificação e indexação: a classificação vincula documentos de arquivo a seus contextos de negócio, por meio da associação destes com as categorias, em um plano de classificação. A indexação por metadados, como assunto, localização ou nomes de pessoas, pode ser vinculada com documentos de arquivo no ponto de captura e ser adicionada quando requerido no decorrer de sua existência.

<sup>1</sup> Veja o site oficial da *International Organization for Standardization* (ISO) em <https://www.iso.org/committee/48856/x/catalogue/p/1/u/0/w/0/d/0>. Acesso em 23 maio. 2022.

4. Armazenamento de documentos de arquivo: recomenda-se que documentos de arquivo, independentemente de formato ou mídia, sejam armazenados de maneira a protegê-los de acesso não autorizado, modificação, perda ou destruição, incluindo roubo e desastres.
5. Controle de acesso: recomenda-se que o acesso a documentos de arquivo seja gerenciado utilizando processos autorizados.
6. Uso e reuso: recomenda-se que os documentos de arquivo sejam utilizáveis pelo tempo que forem mantidos. Recomenda-se que sistemas de gestão de documentos de arquivo sejam desenvolvidos para dar suporte à fácil utilização dos documentos de arquivo.
7. Destinação: estas podem incluir a eliminação de documentos de arquivo e metadados, a transferência do controle de documentos de arquivo e metadados para uma organização que assumiu a responsabilidade pelas atividades de negócio por meio de reestruturação, venda, privatização ou outras mudanças de negócio; e a transferência do controle de documentos de arquivo e metadados para um arquivo institucional ou externo, para guarda permanente.
8. Migração ou conversão: recomenda-se que o processo de migração e conversão entre sistemas de negócio e/ou de documentos de arquivo, ou de formato analógico para digital (digitalização), incluindo a desativação do(s) sistema(s), seja planejado, documentado e comunicado a acionistas internos e externos (ABNT, 2018).

Importante assinalar que o sucesso da implantação de um Sistema de Gestão de Documentos de Arquivos (SGDA) também depende da atuação conjunta com outras Normas ISO (em especial da série ISO 30300 que trata do SGDA, ou mesmo a ISO 9001 já citada), além de muitos outros fatores, especialmente, de um ambiente propício - cultura institucional - aberto à quebra de paradigmas.

## **NORMA ISO 9001 E O MODELO PDCA (PLAN-DO-CHECK-ACT)**

A partir da década de 1960, o conceito de qualidade passou a figurar como um dos requisitos essenciais para que as empresas se mantivessem no mercado de forma competitiva. Isso se deve, em grande parte, ao uso cada vez mais expressivo das tecnologias da informação e comunicação (TICs) nos processos produtivos, como também, a concorrência de mercado. Como resultado, as organizações passaram a valorizar as necessidades e expectativas de seus clientes (QUEIROZ, 2011).

Por “qualidade” entende-se aqui, tudo aquilo que é superior, imemorable. A Norma ISO 9001, por sua vez, apresenta qualidade como a satisfação do cliente, frente a produto ou serviço, que possa ser melhorável de forma contínua (GRUHN, 2012). De maneira explicativa, o conjunto das Normas ISO 9000 compõe-se, basicamente, de: 1) ISO 9000, que trata dos fundamentos, vocabulário e conceitos sobre a qualidade; 2) ISO 9001, que é a mais conhecida e, também, a mais abrangente, pois trata dos requisitos do ciclo de

qualidade aplicável a qualquer empresa / organização; 3) ISO 9002, cuja ênfase está nos processos de produção e instalação, especialmente para novos produtos/serviços; 4) ISO 9003, que trata da garantia de qualidade no monitoramento, inspeção, revisão (por exemplo, para o fornecimento de mercadorias); e 5) ISO 9004, que guia ou dá diretrizes para a implantação da gestão da qualidade (CARPINETTI; MIGUEL; GEROLAMO, 2011).

Torna-se necessário aqui distinguir entre programa, política ou sistema de qualidade total de processo de certificação para ISO 9001. O foco principal das Normas (ISO) está na certificação de produtos ou serviços, o que deve ser atestado por um organismo oficial e externo, com base em padrões internacionais. Já a política de qualidade total engloba um programa empresarial completo, que envolve toda a organização (REZENDE; ABREU, 2008).

Quanto à política de qualidade de uma empresa, a Norma 9001:2015 estabelece que qualquer organização deve basear sua política em sete princípios:

1. Foco no cliente
2. Liderança
3. Engajamento das pessoas
4. Abordagem de processo
5. Melhoria contínua
6. Tomada de decisão baseada em evidência
7. Gestão de relacionamento (ABNT, 2015, p. 8).

Para Salim *et al* (2004) a política da qualidade de uma empresa deve apoiar-se, basicamente, em dois pilares: qualidade e produtividade. Para os autores, sem a qualidade do produto “[...] o cliente fica insatisfeito e não compra ou contrata mais [...]” (SALIM *et al.*, 2004, p. 150-151) e sem a produtividade, “[...] traduzida também na qualidade nos seus processos de atendimento, produção e administração, os custos ficam elevados e a empresa se torna inviável” (SALIM *et al.*, 2004, p. 150-151). Argumentam os autores que um dos passos a serem almejados pelas empresas deve prever as orientações, instruções ou consultorias que as auxiliem nos procedimentos e critérios que determinem os níveis de qualidade, seja dos seus processos, produtos ou serviços.

Já o processo de avaliação para uma possível certificação ISO 9001 em uma empresa (que tem validade de três anos e, findado este período, ela deve passar novamente por um processo de recertificação) é conduzido por uma auditoria externa, também chamada de “organismo certificador”. Este organismo certificador, dentre outros quesitos, avalia dois itens principais numa empresa, que deseja obter o certificado ISO 9001:



1. Atesta que o sistema de gestão de qualidade da empresa condiz com o modelo de sistema de gestão da qualidade estabelecido pela ISO 9001. Ou seja, o sistema de gestão da qualidade da empresa contempla todos os requisitos estabelecidos pela norma. Esse aspecto do processo de certificação é bem descrito pela expressão: *Diga o que você faz* para garantir a qualidade. O objetivo, portanto, é atestar a aderência do sistema da qualidade projetado pela empresa com o modelo de sistema estabelecido pelos requisitos da ISO 9001.

2. Atestar que foram encontradas evidências de que a empresa implementa as atividades de gestão da qualidade tidas como necessárias para atender aos requisitos dos clientes. Este segundo aspecto da certificação é bem definido pelo dizer: *Demonstre que você faz o que você diz* que faz para garantir a qualidade (CARPINETTI; MIGUEL; GEROLAMO, 2011, p. 24-26).

Entende-se que as empresas, independente da certificação, de seu tamanho e de suas características, e diante do processo global de competitividade, se veem obrigadas a oferecer produtos ou serviços aos seus clientes com uma qualidade superior à de seus concorrentes pelo menor custo possível, o que lhes permitirão não somente diferenciar-se uma das outras, como também “[...] garantir a sua sobrevivência” (MORO CABERO, 1997, p. 266). Neste contexto, a política de qualidade é um dos fatores decisivos para a gestão da empresa, pois é ela que irá nortear as demais decisões estratégicas (SALIM *et al.*, 2004).

Uma das metodologias de gestão para a implementação desta política, também adotada pelas Normas ISO 9001 e 15489 e utilizada em várias áreas do conhecimento, é o método ou ciclo *PDCA*: *Plan* (Planejar), *Do* (fazer), *Check* (verificar) e *Action* (Agir/Corrigir). Este ciclo permite que uma empresa ou qualquer organização possa “[...] assegurar que seus processos tenham recursos suficientes e sejam gerenciados adequadamente, e que as oportunidades para melhoria sejam identificadas e as ações sejam tomadas” (ABNT, 2015, p. 7).

A implantação de um Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) em uma empresa pressupõe que todos os seus membros, em maior ou menor grau, realizem funções informativas básicas: planejamento, organização, tomada de decisões, análises e resoluções de problemas, avaliação de resultados e correções dos desvios. A gestão estratégica dos recursos informativos somente é possível a partir da concepção de um Sistema de Qualidade Total (SQT) em que as estruturas, responsabilidades, procedimentos, processos e recursos se orientem para a consecução da gestão da qualidade. Isso exige o estabelecimento de um método de trabalho, sua execução, o cumprimento das especificações e normas e a satisfação das necessidades expressas pelo usuário (MORO CABERO, 1997).

Em um SGQ, a organização diz o que vai fazer (nível das normas e procedimentos documentados), faz o que pretende e prova o que fez (por meio dos documentos) (QUEIROZ, 2011). No entanto, a eficácia de um sistema de qualidade depende em grande parte do firme comprometimento principalmente da alta cúpula de direção da empresa/ organização, não somente na implementação de uma política de qualidade, como também e, principalmente, no atendimento dos requisitos dos clientes (CARPINETTI; MIGUEL; GEROLAMO, 2011).

Fernández (2007) constata que a implantação de um Sistema de Gestão de Qualidade comprometido com a conquista ou a renovação da certificação da ISO 9001 representa uma oportunidade, uma estratégia para a intervenção ou para levar adiante a aprovação de normas de um serviço de arquivo ou sobre a gestão de documentos em uma empresa.

## **METODOLOGIA**

Para fins de desenvolvimento do trabalho aqui relatado, fez-se o uso da metodologia de pesquisa exploratória e de revisão de literatura. Tal como descreve Gil (1994, p. 45), a pesquisa exploratória pode ser desenvolvida quando o objetivo do trabalho é “[...] favorecer uma visão geral, do tipo aproximativo, acerca de determinado fato ou problema [...]”, principalmente quando o tema escolhido é genérico e requer esclarecimentos, delimitações e busca de maior entendimento do assunto por parte de seu autor. Isso exigiu revisão e aprofundamento de literatura (livros, teses, dissertações, monografia, revistas, artigos e sites, entre outros) que pudesse oportunizar uma visão a mais horizontal possível, possibilitando a continuidade dos estudos entre a Graduação e o Mestrado.

## **RESULTADOS: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO**

O conteúdo até aqui apresentado teve por objetivo levar ao leitor uma visão conceitual dos temas *qualidade e gestão de documentos* de maneira a fomentar a percepção de um cenário onde aqueles se encontram associados para o desenvolvimento racional e sustentável das instituições.

Para além de uma certificação formal de qualidade pela Norma ISO 9001, as principais vantagens desse trabalho conjunto são, no entendimento dos autores deste artigo: 1. uma política de gestão de qualidade aliada a uma política de gestão de documentos acaba por garantir que as empresas exerçam mais controle sobre as informações produzidas ou recebidas com significativa redução da massa documental ao mínimo essencial; 2. otimização e racionalização dos espaços físicos (e também os virtuais) de guarda de documentos, fator esse sempre crítico quando da negociação entre profissionais de arquivo e instâncias de decisão/comando por representar incrementos orçamentários; e 3. agilidade na recuperação das informações guardadas que favoreçam o bom andamento de seus negócios, produtos ou serviços.

É o que Rousseau e Couture (1998) também descrevem como benefícios ou vantagens estratégicas e econômicas, oriundas de uma efetiva gestão de documentos:

1. A tomada de decisão esclarecida graças à informação pertinente.
2. O aumento da estabilidade, da continuidade e da eficácia administrativa da organização.
3. O aumento da proteção da informação: um documento bem classificado, ordenado e arrumado permanece relativamente em segurança.
4. O aumento da eliminação dos documentos na fonte e a diminuição do volume documental total.
5. A racionalização e, até mesmo, a diminuição nos custos para a organização das massas documentais.
6. A aceleração e a sistematização da organização dos documentos.
7. A aceleração da pesquisa e o fato de obter de forma mais rápida a informação pertinente.
8. A otimização da utilização dos espaços, dos equipamentos e dos recursos humanos (ROUSSEAU; COUTURE, 1998, p. 129).

Além disto, as duas Normas ISO (9001 e 15489) reforçam o foco no cliente (podendo ser entendido como usuário, ou até mesmo o cidadão) e no auxílio à tomada de decisão fundamentada e esclarecida pelos gestores, alinhando-se aqui aos objetivos de desenvolvimento sustentáveis preconizados pela Agenda 2030. De tudo relatado até este ponto, podemos de fato supor que sem uma política ativa de gestão de documentos (ou da gestão da informação, que inclui a informação registrada: documentos, ou informação documentada) não há uma efetiva gestão da qualidade em uma empresa ou organização.

A análise interna da Norma ISO 9001:2015 destaca o relacionamento com a Norma ISO 15489:2018, principalmente no que se refere ao item 7.5 – Informação documentada (ABNT, 2015). É importante destacar que o termo “informação documentada” aparece 59 vezes no texto da Norma ISO 9001:2015. Pode-se afirmar que o termo informação documentada equivale a documento de arquivo, uma vez que registram as informações em um suporte, necessárias à execução das atividades que apoiam e envolvem à empresa para a eficácia do Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ).

Segundo a Norma ISO NBR 9001:2015, neste item 7.5, o SGQ deve incluir informações documentadas, que podem ser resumidas nos seguintes requisitos:

- a. Identificação e descrição (por exemplo, um título, data, autor ou número de referência);
- b. formato (por exemplo, linguagem, versão do software, gráficos) e meio / suporte (por exemplo, papel, eletrônico);
- c. análise crítica e aprovação quanto à adequação e suficiência, bem como é necessário um controle da informação documentada para assegurar que ela esteja disponível e adequada para uso, onde e quando ela for necessária e que esteja protegida suficientemente (por exemplo, contra perda de confidencialidade, uso impróprio ou perda de integridade), com as seguintes atividades: distribuição, acesso, recuperação e uso; armazenamento e preservação, incluindo preservação de legibilidade; controle de alterações (por exemplo, controle de versão); e retenção e disposição.

Quando a informação documentada for de origem externa, determinada pela organização como necessária para o planejamento e a operação do sistema de gestão da qualidade, ela deve ser identificada e controlada. A informação documentada retida como evidência de conformidade deverá ser protegida contra alterações não intencionais (ABNT, 2015).

Na análise de Sanjuan (2009), a relação entre as normas ISO 9001 e 15489 possibilita assegurar a qualidade em uma organização, partindo do pressuposto que a gestão de seus documentos serve de base aos sistemas de gestão de qualidade. No entanto, vale ressaltar, que é neste quesito de certificação que as duas normas divergem entre si, pois a Norma ISO 15489 ainda não é de certificação ou certificadora, como a Norma ISO 9001, mas de apoio, ou de suporte, ao desenvolvimento de um SGQ.

A gestão da qualidade, à primeira vista pouco representativa à gestão de documentos, pode se configurar como importante elemento de fomento ao campo da Arquivologia, ao oferecer novas oportunidades de pesquisas associadas à normalização da “informação orgânica” e dos procedimentos usados na produção. Um SGQ será tanto mais eficaz quando mais articulado com a política institucional de gestão de documentos o for (MARANGON, AGANETTE, ALMEIDA, 2016).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Mais do que a obrigatoriedade jurídica da gestão de documentos para as empresas públicas, ou para as empresas privadas que executam a gestão de serviços públicos, expressamos aqui também a necessária observação a outras normas técnicas, em especial, a Norma ISO 9001, não somente para a entrega de um produto ou serviço com “qualidade”, mas também para atender aos requisitos e necessidades do cliente, tendo como parâmetro a otimização de processos e de redução dos custos.

Neste contexto, consideramos vital evidenciar a importante colaboração do profissional arquivista nas organizações, em parceria e consonância com outros setores produtivos e de comando, para a consolidação efetiva de uma política de qualidade institucional, que sem um projeto de gestão documental não será alcançado em sua plenitude.

O problema de pesquisa (é possível demonstrar o relacionamento da gestão dos documentos [ISO 15489] nos ambientes empresariais com a gestão da qualidade, a partir da certificação formal da Norma ISO 9001?) foi parcialmente respondido. Torna-se imperativo prosseguir com a pesquisa para se compreender, na prática, se essa hipótese pode de fato encontrar plausibilidade no contexto das organizações.

Ainda, problematizam-se muitas outras questões, suspeitando-se que muitas empresas, inclusive aquelas que possuem a certificação ISO 9001, possam “terceirizar” não somente a guarda, como também a própria gestão de documentos a outras empresas,

sob o argumento de “economia” e “especialização”. No caso da terceirização da guarda e/ou da gestão de documentos, será que, muitas vezes, não é oferecido por parte de algumas empresas um serviço de “uma massa documental indexada”, na forma de um contrato de prestação serviços quase que *ad eternum* com os clientes, de muitos documentos que, com a devida gestão, já poderiam ser eliminados há muito tempo?

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. F. I. de; PANCIERA, R. P.; VITORIANO, M. C. de C. P. A prova documental: a defesa da empresa no processo administrativo fiscal. In: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – SECIN, VI, 2016, Londrina. **Fenômenos Emergentes na Ciência da Informação**. Londrina: Universidade Estadual de Londrina, 2016, p. 111-124. Disponível em: <http://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/secin2016/secin2016/paper/view/249/136>. Acesso em: 15 set. 2021.

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN (AENOR). **UNE-ISO/TR 15489-2:2001**: Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 2: Diretrices. Madrid (España): AENOR, 2006(b). Disponível em: <http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/Gestexto2.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2021.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. **NBR ISO 9001:2015**: Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos. Rio de Janeiro: ABNT, 2015. Disponível em: [http://www.logfacilba.com.br/iso/iso2015\\_versao\\_completa.pdf](http://www.logfacilba.com.br/iso/iso2015_versao_completa.pdf). Acesso em: 15 jan. 2022.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS – ABNT. **NBR ISO 15489-1**: Informação e documentação – Gestão de documentos de arquivo: Parte 1: Conceitos e princípios. Rio de Janeiro: ABNT, 2018.

BRASIL. [Constituição de (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 29 maio. 2021.

BRASIL. Decreto nº 4.073, de 3 de janeiro de 2002. **Regulamenta a Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados**. Brasília, DF: Presidência da República, [2002]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/2002/d4073.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/2002/d4073.htm). Acesso em: 28 maio. 2021.

BRASIL. Lei 8.159, de 08 de janeiro de 1991. **Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências**. Brasília, DF: Presidência da República, [1991]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8159.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm). Acesso em: 28 maio. 2021.

CARPINETTI, L. C. R.; MIGUEL, P. A. C.; GEROLAMO, M. C. **Gestão da Qualidade ISO 9001: 2008**: princípios e requisitos. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

COSTA, A. F.; MEDEIROS, N. L. de. Gestão de documentos empresariais: envolvendo usuários no processo de determinação da ordenação interna dos documentos do arquivo do escritório de advocacia XXX. In: OLIVEIRA, L. M. V. de; OLIVEIRA, I. C. B. de (org.). **Preservação, acesso, difusão**: desafios para as instituições arquivísticas no século XXI. Rio de Janeiro: Associação dos Arquivistas Brasileiros (AAB), 2013, p. 506-512.

FERNÁNDEZ, E. N. **Archivos y normas ISO**. Asturias (Espanha): Ediciones Trea, 2007.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de Pesquisa Social**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1994.

GRUHN, A. R. K. **A gestão da informação arquivística como contribuição para a gestão da qualidade**. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão de Arquivos) - Centro de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Federal de Santa Maria, Santa Maria, 2012. Disponível em: [http://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/1974/Gruhn\\_Adriana\\_Rochele\\_Krummenauer.pdf?sequence=1](http://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/1974/Gruhn_Adriana_Rochele_Krummenauer.pdf?sequence=1). Acesso em: 28 abr. 2022.

INDOLFO, A. C. **Gestão de documentos: uma renovação epistemológica no universo da Arquivologia**. **Arquivística.net**. Rio de Janeiro, v. 3, n. 2, p. 28-60, jul/dez. 2007.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS): Agenda 2030**. Rio de Janeiro: IBGE, 2022. Disponível em: <https://odsbrasil.gov.br/>. Acesso em: 23 maio. 2022.

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA - INMETRO. **O que é ISO?** Rio de Janeiro: INMETRO, 2004. Disponível em: [http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade\\_social/o-que-iso.asp](http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade_social/o-que-iso.asp). Acesso em: 24 maio. 2022.

MARANGON, L. D. T.; AGANETTE, E.; ALMEIDA, M. B. **Gestão da qualidade e gestão de documentos: um relato de experiência do alinhamento entre sistemas de gestão no ambiente corporativo**. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 9, n. 1, p. 45-64, jan./ago. 2016. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/310153757\\_Gestao\\_da\\_qualidade\\_e\\_gestao\\_de\\_documentos\\_um\\_relato\\_de\\_experiencia\\_do\\_alinhamento\\_entre\\_sistemas\\_de\\_gestao\\_no\\_ambiente\\_corporativo\\_-\\_Quality\\_management\\_and\\_document\\_management\\_a\\_report\\_about\\_the\\_alig](https://www.researchgate.net/publication/310153757_Gestao_da_qualidade_e_gestao_de_documentos_um_relato_de_experiencia_do_alinhamento_entre_sistemas_de_gestao_no_ambiente_corporativo_-_Quality_management_and_document_management_a_report_about_the_alig). Acesso em: 05 mar. 2022.

MASTROPIERRO, M. del C.; CASANOVAS, I. **Archivos de Empresa**. Buenos Aires: Alfagrama, 2011. (Série Arquivística, 8).

MORENO, N. Aa. **Gestão Documental ou gestão de documentos: trajetória histórica**. In: BARTALO, L.; MORENO, N. A. (org). **Gestão em arquivologia: abordagens múltiplas**. Londrina: EDUEL, 2008. p. 71-88.

MORO CABERO, M. **El archivo de empresa: un recurso a considerar desde la perspectiva TQM (Total Quality Management)**. **Revista General de Información y Documentación**, v. 7, n. 2, p. 257-275, 1997. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=170009>. Acesso em: 01 set. 2021.

PIRES, I. M. L. dos S. **Os arquivos organizacionais e a normalização da gestão de documentos eletrônicos: análise de normas nacionais e internacionais (2001-2016)**. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Departamento de Filosofia, Comunicação e Informação da Faculdade de Letras, Universidade de Coimbra, Coimbra, 2016. Disponível em: <https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/32941/1/DISSERTACAO%20APROVADA%2009-09%20ISABEL%20PIRES%281%29.pdf>. Acesso em: 10 jul. 2021.

QUEIROZ, G. F. **A contribuição dos Arquivistas nos sistemas de SGD**. Trabalho de Conclusão de Curso (Pós Graduação *Latu Sensu* em Administração da Qualidade) - Universidade Cândido Mendes, Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: [http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias\\_publicadas/K218187.pdf](http://www.avm.edu.br/docpdf/monografias_publicadas/K218187.pdf). Acesso em: 05 mar. 2022.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais**: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas. São Paulo: Ed. Atlas, 2008.

ROUSSEAU, J.-Y.; COUTURE, C. **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: Dom Quixote, 1998.

SALIM, C.; NASAJON, C.; SALIM, H.; MARIANO, S. **Administração empreendedora**: teoria e prática usando o estudo de casos. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

SANJUAN, J. L. La norma Une-ISO 15489 1 y 2. Analisis y contenido. **Arch-e**: Revista Andaluza de Archivos, n.1, p. 1-18, mayo. 2009. Disponível em: [http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos\\_html/sites/default/contenidos/general/revista/numeros/Numero\\_1/galeria/01-04\\_Joaquim\\_Llansx\\_Sanjuan\\_II.pdf](http://www.juntadeandalucia.es/cultura/archivos_html/sites/default/contenidos/general/revista/numeros/Numero_1/galeria/01-04_Joaquim_Llansx_Sanjuan_II.pdf). Acesso em: 18 set. 2021.

SILVA, J. T. NORMAS ISO PARA GESTÃO DE DOCUMENTOS: uma introdução. **Archeion Online**, [S.l.], v. 4, n. 1, p. 04-21, dez. 2016. Disponível em: <http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/archeion/article/view/32299>. Acesso em: 10 jul. 2021.

TORRIZELLA, A. P. Fa. Gestão Documental e o Fazer Arquivístico em Ambientes Empresariais. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE ESTUDANTES DE ARQUIVOLOGIA ENEARQ, XII., 2008. **Anais [...]** Salvador (BA): Universidade Federal da Bahia (UFBA), 2008. Disponível em: [http://www.eneaq2008.ufba.br/wp-content/uploads/2008/09/01-ana\\_paula\\_ferreira\\_torizella.pdf](http://www.eneaq2008.ufba.br/wp-content/uploads/2008/09/01-ana_paula_ferreira_torizella.pdf). Acesso em: 13 de out. 2021.

VITORIANO, M. C. de C. P. **Obrigação, controle e memória**: aspectos legais, técnicos e culturais da produção documental em organizações privadas. Tese (Doutorado em História Social) - Departamento de História da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8138/tde-22082012-090854/pt-br.php>. Acesso em: 05 out. 2021.