



ASSOCIAÇÃO PAULISTA DE BIBLIOTECÁRIOS

ENSAIOS APB

*O Espaço do Bibliotecário
no gerenciamento de documentos do
Sistema da Qualidade*

Valéria Valls

Ensaio APB, n.16

APB - ASSOCIAÇÃO PAULISTA DE BIBLIOTECÁRIOS - APB

*O Espaço do Bibliotecário
no gerenciamento de documentos do
Sistema da Qualidade*

Valéria Valls

Ensaio APB, n.16

Rua Maestro Cardim, 94 - Caixa Postal 343 - Tel/Fax (011) 285-3831 - Liberdade - São Paulo - SP - CEP: 01323-000

APB - ASSOCIAÇÃO PAULISTA DE BIBLIOTECÁRIOS - APB

ENSAIOS APB

O Espaço do Bibliotecário no Gerenciamento de Documentos do Sistema da Qualidade

Valéria Valls

Ensaio APB, n.16

São Paulo
1995

ENSAIOS APB

- MELO, José Marques de. Comunicação de Massa x Leitura. 1994. (Ensaio APB, 1)
- MOSTAFA, Solange Puntel. Balcão de Informações: o mercado emergente. 1994. (Ensaio APB, 2)
- TAVARES, Maria Christina de Moraes. Atuação da Biblioteca Infanto-Juvenil. 1994. (Ensaio APB, 3)
- MURGIA, Eduardo. A Crise da Informação. 1994. (Ensaio APB, 4)
- OLIVEIRA, Silas Marques de. A Crise dos recursos Humanos em Bibliotecas. 1994. (Ensaio APB, 5)
- BARROS, Maria Helena T. C. de. A Atuação da Biblioteca Escolar: relato de uma crise. 1994. (Ensaio APB, 6)
- DIAS, Maria Cristina Santarém et alii. Alternativas para Contornar a Crise da Leitura: uma experiência do ônibus-biblioteca na cidade de São Paulo. 1994. (Ensaio APB, 7)
- FERREIRA, Marta Nosé et alii. Projeto "Soma". 1994. (Ensaio APB, 8)
- LARROUDE, Rita Luisa et alii. Terceira Idade: relato de uma experiência, 1991-1992. 1994. (Ensaio APB, 9)
- SILVA, Helen de Castro et alii. Um espaço para a Fantasia. 1994. (Ensaio APB, 10)
- TOMAZELLI, Angela M. et alii. Criança de Periferia não Lê: desmistificação. 1994. (Ensaio APB, 11)
- RIVA, Eliane Barbosa et alii. Terceira Idade: programa integrado. 1994. (Ensaio APB, 12)
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. O Espaço da Biblioteca: uma reflexão. 1994. (Ensaio APB, 13)
- VALENTIM, Marta Ligia Pomim. Leitura Técnica e seu Papel na Pesquisa & Desenvolvimento. Jan. 1995. (Ensaio APB, 14)
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Biblioteca pública: ambigüidade, conformismo e ação guerrilheira do bibliotecário. Fev. 1995. (Ensaio APB, 15)
- VALLS, Valéria. O espaço do bibliotecário no gerenciamento de documentos do Sistema da Qualidade. Mar. 1995. (Ensaio APB, 16)

O Espaço do bibliotecário no Gerenciamento de documentos do sistema de qualidade

Valéria Valls(*)

1 Introdução

As Empresas Brasileiras vivem um momento de abertura econômica e de competitividade acirrada, seguindo uma tendência internacional de globalização e formação de blocos unificados de livre comércio.

Observa-se a ampliação dos mercados consumidores e a exigência cada vez maior dos clientes, muito preocupados com a qualidade dos produtos e serviços. Para acompanhar essa evolução, modernas técnicas de organização empresarial têm sido utilizadas e muitos conceitos estão presentes diariamente no ambiente empresarial brasileiro: qualidade, reengenharia, benchmarking etc.

Sistemas de Qualidade estão sendo estruturados em várias organizações, e seus benefícios são largamente conhecidos:

- . documentação dos processos de trabalho e sua melhoria contínua
- . redução de riscos e custos
- . competitividade
- . sistematização da organização
- . relações comerciais facilitadas
- . reconhecimento internacional

* Bibliotecária da Ipiranga Química, responsável pelo Gerenciamento de Documentos e Registros do Sistema da Qualidade e Facilitadora do Processo da Qualidade.

- . ações preventivas
- . produtividade
- . maior participação dos funcionários
- . satisfação dos clientes etc.

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

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

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

Neste artigo, pretende-se focar a importância da documentação dos processos de trabalho em um Sistema da Qualidade, e o papel do bibliotecário como gestor dos documentos e registros do Sistema da Qualidade.

2 A Importância da Documentação dos Processos de Trabalho

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

A Empresa demonstra que desenvolve suas atividades com qualidade através da documentação de seus processos de trabalho, na medida em que desenvolve suas atividades baseando-se em diretrizes e instruções previamente estabelecidas, considerando cada atividade no seu conjunto e com todas as suas interrelações. A Empresa assegura, portanto, que cumpre os requisitos estabelecidos baseados na ISO 9000.

Os benefícios da documentação de processos de trabalho são:

- . Revisão e melhoria contínua dos processos de trabalho
- . A Empresa passa a ser vista como um Sistema Integrado
- . Os Agentes da ação detém o conhecimento necessário para executá-la
- . A qualidade final do produto ou serviço está assegurada
- . A Empresa assegura que cumpre os requisitos da ISO 9000

3 Os Documentos e Registros do Processo da Qualidade

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

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

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

3.1 Os Documentos do Sistema da Qualidade

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

Através da documentação dos processos de trabalho deixa-se de lado o velho

subjetivismo, e passa-se a atuar de forma coesa e integrada. Sabe-se exatamente o que deve ser feito para o cumprimento de determinada atividade, já que os documentos são instrumentos de treinamento entre os executores de cada atividade, assegurando seu cumprimento.

Os documentos da qualidade são, basicamente:

- . O Manual da Qualidade: É o principal documento da Empresa. Contém as diretrizes em relação ao Processo da Qualidade, define atribuições e responsabilidades. Inclui também a Política da Qualidade.

- . Procedimentos: Baseados nas diretrizes estabelecidas no Manual da Qualidade, definem o que deve ser feito, quando, onde e por quem. Basicamente contém: o objetivo do procedimento, os principais conceitos relacionados, a atribuição das responsabilidades, as diretrizes e o detalhamento do procedimento propriamente dito.

- . Instruções de Trabalho: Relacionada a um ou mais procedimentos, a instrução de trabalho define detalhadamente como o processo deve ser executado. Nestes documentos normalmente são apresentados os fluxos de desenvolvimento das atividades, passo a passo.

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

3.2 Os registros da Qualidade

Os registros são a evidência objetiva de que determinada atividade foi executada de acordo com as diretrizes estabelecidas. Por exemplo: Certificado de Análise do Produto, Revisão de Contratos, Avaliação de fornecedores, Histórico de Treinamento de funcionário, etc.

Os registros são apresentados em formulários e impressos padrão, interligados a um documento do Sistema da Qualidade. Uma outra forma de apresentação de registros da qualidade é através de relatórios, que devem ter uma padronização quanto à elaboração, apresentação de dados, distribuição, etc.

A Empresa, neste tópico, deve identificar, coletar arquivar e manter seus registros da qualidade, além de criar uma sistemática que permita que essas atividades sejam desenvolvidas de forma dinâmica, acompanhando o desenvolvimento do Sistema da Qualidade.

4 O Espaço do Bibliotecário

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

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

A lógica e as técnicas desenvolvidas pelo bibliotecário para o gerenciamento do Centro de Informações podem ser levadas ao Controle de Documentos e Registros do Sistema da Qualidade, com poucas adaptações.

Visando contribuir para a participação efetiva do bibliotecário nesta atividade, seguem exemplos que servirão de parâmetro para essa contribuição. São atividades básicas que podem ser desenvolvidas pelo bibliotecário, dependendo,

naturalmente, da estrutura da Empresa:

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

As atividades do Gerenciamento de Documentos e Registros do Sistema da Qualidade podem ser desenvolvidas de forma estruturada no Centro de Informação, e o

bibliotecário passa a ser o gestor dessa importante parte do Sistema da Qualidade.

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

5 Considerações Finais

A intenção deste trabalho é de alertar aos bibliotecários que ainda não se integraram efetivamente no Sistema da Qualidade de suas Empresas que há esse espaço à nossa disposição.

Muitas Empresas consideram o Gerenciamento de Documentos e Registros um dos pontos mais delicados de seus Sistemas da Qualidade, tendo em vista sua importância e a dificuldade que enfrentam para desenvolver essa atividade.

Dados das Empresas Certificadoras demonstram que os requisitos relacionados a esses temas são os maiores responsáveis pelas não-conformidades em Auditorias, sendo responsáveis diretos, muitas vezes, pela não certificação de uma Empresa.

Nossa técnica de organização de informação é uma importante ferramenta para o Gerenciamento de Documentos e Registros do Sistema da Qualidade. Buscar esse espaço é um desafio.

É importante "arregaçar as mangas" e mostrar aos empresários a importância de nossa técnica e capacidade profissional. No momento em que desenvolvermos o Gerenciamento de Documentos e Registros de forma sistematizada e com resultados perfeitamente visíveis na organização, teremos dado um passo importante para o avanço do Serviço de Informação como um todo.

É preciso ocupar esse espaço e mostrar, com trabalho, a importância do bibliotecário para a Empresa. Eis uma chance imperdível!

Bibliografia

ISO Série 9000 ao alcance de todos. 6.ed. Rio de Janeiro : MCG Qualidade em Sistemas, 1994. 29p.

OLIVEIRA, Marcos Antônio Lima de. Documentação do sistema da qualidade. *Controle da Qualidade*. São Paulo, v.3, n.18, p.34-38, nov. 1993.

SÁ, Elizete Pereira, VEIGA, Ana Luiza. ISO 9000: a contribuição do Centro de Documentação e Informação no Processo de Certificação de uma Empresa. In: *Infoimagem*, 19 a 21 out. 1993, São Paulo. *Anais*. São Paulo : CENADEM, 1993, p.338-345.