

A CONTRIBUIÇÃO DO GERENCIADOR ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS (GED) PARA O SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Andrezza Karina Domingues¹; Givanilda de Moraes Silva²; José Roberto Rosas Júnior³; Roberto Kanaane⁴

Resumo

A contribuição do Gerenciador Eletrônico de Documentos trata de estudo sobre sistemas de gestão da qualidade em serviços e as contribuições que tal ferramenta oferece às organizações que buscam aperfeiçoar e manter um histórico do comportamento dos seus processos e da sua evolução, atendendo por consequência os requisitos para a certificação na NBR ISO 9001:2008. Nesse sentido, o artigo denotou que o gerenciador eletrônico de documentos além de auxiliar as organizações no controle dos procedimentos, permite também a gestão do conhecimento e das experiências das pessoas envolvidas, convertendo dados em informações necessárias para a tomada de decisão.

Palavras-chave: Sistemas de Gestão da Qualidade. Sistemas de Qualidade em Serviços. Gerenciador Eletrônico de Documentos. Certificação ISO 9001:2008.

Abstract

The contribution Manager of Electronic Documents it is a study on the quality management systems in services and the contributions that this tool provides organizations that seeking to improve and maintain a history of the behavior of its processes and their evolution, taking into account the requirements for certification in the NBR ISO 9001:2008. In this sense, the article indicated that the manager of electronic documents in addition to auxiliary organizations in control of procedures, also allows for the management of knowledge and experiences of the people involved, converting data into information necessary for decision making.

Keywords: Quality Management Systems. Quality Systems Services. Electronic Document Manager. ISO 9001: 2008.

Introdução

As normas ISO são parâmetros indicativos para avaliar a capacidade de uma organização em atingir a satisfação dos clientes. O objetivo das normas é fornecer um conjunto de requisitos que, bem implementados, aumentam a confiança e a capacidade

¹ Mestranda pelo Programa de Mestrado Profissional em Gestão de Tecnologia e Sistemas Produtivos no Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza. E-mail: andrezzakd@hotmail.com.

² Mestranda pelo Programa de Mestrado Profissional em Gestão de Tecnologia e Sistemas Produtivos no Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza. E-mail: givanilda.profa@gmail.com.

³ Mestrando pelo Programa de Mestrado Profissional em Gestão de Tecnologia e Sistemas Produtivos no Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza. E-mail: rosas@policiamilitar.sp.gov.br.

⁴ Doutor em Ciências pela Universidade de São Paulo (USP), professor e orientador do Programa de Mestrado do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza. E-mail: kanaanhe@gmail.com.

de a organização fornecer regularmente produtos e serviços que atendam às necessidades e as expectativas de seus clientes, em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis. Ou seja, elas especificam como deve funcionar o sistema de gestão da qualidade. Porém, acredita-se, que uma das maiores dificuldades do sistema da qualidade é a gestão eficaz e desburocratizada do controle de documentos. Portanto, este artigo trata sobre a contribuição do Gerenciador Eletrônico de Documentos (GED) para a organização que busca atender aos requisitos da norma NBR ISO 9001:2008.

Nessa direção, além da revisão da literatura a respeito do assunto, serão apresentados e discutidos dados obtidos a partir de pesquisa de campo, que teve como objetivo mensurar a percepção da organização, sob o ponto de vista da liderança e dos usuários, em relação ao Gerenciador Eletrônico de Documentos para o Sistema de Gestão da Qualidade.

1 Referencial Teórico

Segundo Albrecht (2003), não existem indústrias de prestação de serviços, mas indústrias que o componente de prestação de serviços é mais ou menos importante do que em outras. Nesse cenário, pode-se afirmar que todos os segmentos, de alguma forma, prestam serviços e, nessa certeza, a lista de empresas que estão adotando modelos de gestão da qualidade em serviços cresce geometricamente e são obrigadas a superar paradigmas e culturas organizacionais para transformar a filosofia de serviço num modo de vida e sobrevivência.

1.1 O que é prestação de serviços?

A prestação de serviços é compreendida como a execução de um trabalho contratado por terceiros (pessoa física/jurídica ou pessoas/empresas), que pode ser estendida para consultorias, cooperações interinstitucionais e assessorias (LOVELOCK; WRIGHT, 2001). A prestação de serviços caracteriza-se por um processo de produção e uso simultâneo (inseparabilidade), pela intangibilidade, que pode não consistir necessariamente na posse de um bem, pela variabilidade (grande comprometedor da qualidade) e pela perecibilidade (não permite a estocagem) (KOTLER; ARMSTRONG, 2003).

A importância dos serviços na economia mundial sempre existiu, desde a Grécia antiga e a relevância nos serviços educacionais aos seus jovens, renovando-se na Idade

Média com a competição pelos serviços de transporte de especiarias, que culminaram no descobrimento da América, declinando-se no início do século XX com a revolução industrial, onde o produto fez dos serviços uma atividade secundária (CÔRREA; CAON, 2012).

Contudo, segundo o Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), as atividades de serviços, no século XXI, assumiram indicadores de destaque econômico, representando 50% da produção mundial e mais de 50% dos empregos. Destes números, 75% do comércio mundial e dos serviços concentram-se nos países desenvolvidos (IPEADATA, 2014).

Nesse rumo, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) afirmou que o conteúdo de serviços na indústria manufatureira e a dependência dessa indústria nas atividades terciárias só crescem no Brasil, números que foram formatados, principalmente, após o plano cruzado e o plano real, cujas políticas estabilizadoras da moeda criaram oportunidade para o crescimento do gigante econômico adormecido. Ainda nesse sentido, o IBGE concluiu que, atualmente, a prestação de serviços no Brasil é responsável por aproximadamente 70% do produto interno bruto (PIB) e por empregar um grande número de pessoas no nosso país, entretanto ainda há uma grande carência na incorporação de medidas que possam tornar compatível a qualidade e a importância dos serviços. Para a avaliação do IBGE, os serviços são divididos em categorias ou atividades, entre as quais destacam-se: serviços prestados às famílias (alojamento, alimentação e outros); serviços de informação e comunicação (tecnologia da informação e comunicação – TIC), audiovisuais, edição (agências de notícias e outros) e serviços profissionais, administrativos e complementares (técnico-profissionais, transportes, terrestre, aquaviário e aéreo, serviços auxiliares dos transportes, correio e outros) (IBGE, 2014).

Nesse cenário, depreende-se que o prestador de serviços existe para fazer aquilo que a outra pessoa não sabe, não pode, não quer ou não precisa fazer por si mesma. Para o contratante, ou o comprador dos serviços (sempre uma pessoa física, independentemente do pagamento sido efetuado por pessoa jurídica), o contratado ou o profissional que presta serviço tem por obrigação entregar o serviço com competência, com presteza, que atenda e até supere as expectativas, ou seja, com qualidade.

1.2 Por que perseguir a qualidade em serviços?

No dicionário, qualidade em serviços pode ser entendida como a propriedade, os atributos ou as condições dos serviços prestados. Tais atributos, mesmo em serviços idênticos, são diferentes entre si e, portanto, servem como indicadores de distinção, capazes de determinar a natureza ou a percepção sensorial imediata daquilo que é servido ou oferecido (FERREIRA, 1999).

Contudo, no competitivo mundo dos negócios, o conceito de qualidade em serviços não é tão objetivo; o valor que diferencia e caracteriza a excelência do serviço é deduzido pelo raciocínio subjetivo do que o cliente entende por qualidade, ou seja, o serviço de qualidade para um pode não alcançar as necessidades de outro. Assim, conclui-se que um serviço de qualidade é aquele que satisfaz ou encanta, perfeitamente, de forma confiável, acessível, honesta, competente e no prazo certo, a expectativa do cliente *a priori* e a percepção do cliente *a posteriori* (CÔRREA; CAON, 2012).

Dessa forma, a gestão da qualidade ganhou relevância empreendedora, principalmente, para organizações do pós-segunda grande guerra que buscavam o sucesso. Assim, infere-se que toda a gestão é um conjunto de comportamentos que visa prever os riscos e conseqüentemente prevenir e controlar as hipóteses de perda ou ganho, no caso em epígrafe, da satisfação e decorrente fidelização do cliente (SILVA; SARAIVA, 2012).

Como já observado, qualidade em serviços é o resultado da combinação de variáveis subjetivas, com múltiplos fatores de “encantamento” percebidos pelos clientes para avaliar o desempenho dos serviços. Por isso, a identificação e o controle dessas variáveis, tornaram-se uma das maiores preocupações das empresas e definiram o termo Gestão da Qualidade Total, ou seja, a definição de todos os processos e padrões organizacionais, com a utilização de ferramentas destinadas ao planejamento, organização, liderança e controle, não só da empresa, mas de todos os demais colaboradores envolvidos, *i.e.*, fornecedores, parceiros *etc.* (WADA, 2007).

Nesse quadro, a conscientização para a qualidade gerou a necessidade de tabulação de sistemas que confirmavam o cumprimento das especificações e padronizações nos processos que definem a excelência no atendimento das demandas dos clientes. Em pouco tempo, surgiram vários sistemas, regionais, nacionais e mundiais de certificação da qualidade, *i.e.*, a MIL-Q9858A e a MIL-145208A, nos EUA; a BS-5750 a partir da *Defense Standards* no Reino Unido, além de outras para

setores mais específicos como a NQA-1 – *Quality Assurance for Nuclear Power Plants*; a GMP – *Good Manufacturing Practices* no setor de produtos médicos, remédios e alimentos; a (API)Q1 na *Association for Petroleum Industry's*; a CSA Z299 canadense e as AQAP1 e a 13 – *Allied Quality Assurance Publication*, da Organização do Tratado do Atlântico Norte (CARVALHO, 2010).

Dessas iniciativas esparsas, surgiu a necessidade de padronização dos processos que favorecessem o comércio internacional, por meio da sensível redução de programas de qualidade e de maior convergência no emprego dos recursos, com eficiência, eficácia e efetividade, para melhores resultados (lucros). Assim, conforme asseverou Costa (2005), a solução foi o estabelecimento de entidades certificadoras e acreditadoras internacionais e a evolução dos referenciais normativos para a aferição da qualidade dos serviços. Nesse modelo, desde 1987, destaca-se a série de normas ISO 9000, sob responsabilidade da *International Organization for Standardization*, organização não-governamental, fundada em 1947 e com sede em Genebra/Suíça. As diretivas da série são: foco no cliente e o comprometimento do nível estratégico e diretivo da empresa nas responsabilidades das ações da qualidade. O Brasil é membro fundador da ISO e é representando pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).

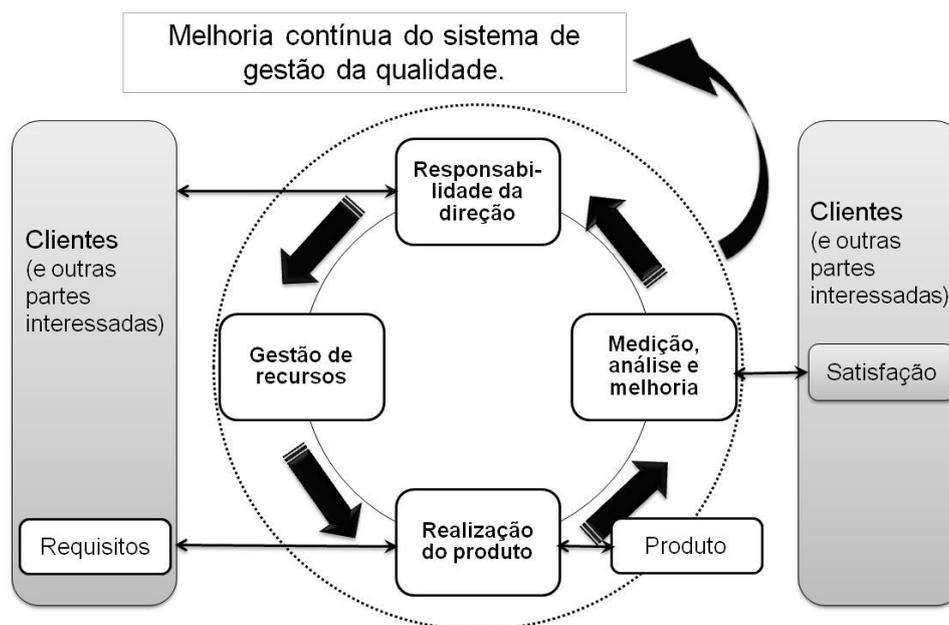
Desde então, a certificação da qualidade vem aumentando a percepção de satisfação, a confiança e a fidelização dos clientes, reduzindo custos, melhorando a imagem das organizações e os processos, continuamente.

1.3 Sistemas de gestão da qualidade baseados na NBR ISO 9001:2008

Os sistemas de gestão baseados na ISO fundamentam-se em oito princípios: foco no cliente; liderança; envolvimento de pessoas; abordagem de processo; abordagem sistêmica para gestão; melhoria contínua; abordagem factual para a tomada de decisão e benefícios mútuos nas relações com os fornecedores (ABNT, 2005). Esses princípios podem ser usados pela direção para conduzir a organização à melhoria do seu desempenho.

Nesse contexto, conforme apresenta a Figura 1, a norma realiza uma abordagem de processo por meio do monitoramento contínuo da satisfação dos clientes em relação aos seus produtos e serviços. Atendido o objetivo, ou seja, o cliente satisfeito, o indicativo se torna requisito ou valor agregado para os processos da organização.

Figura 1- Modelo de sistema de gestão da qualidade baseado em processo



Fonte: NBR ISO 9001 (2008)

A NBR ISO 9001 utiliza o método *Plan-Do-Check-Act* (PDCA) para todos os processos. Dessa forma, estabelece os objetivos e processos necessários para gerar resultados de acordo com os requisitos do cliente e com as políticas da organização; implementa os processos; monitora e mede os processos e produtos em relação às políticas, aos objetivos e aos requisitos para o produto e ou serviço e relata os resultados; por fim, executa ações para promover continuamente a melhoria do desempenho do processo (ABNT, 2008).

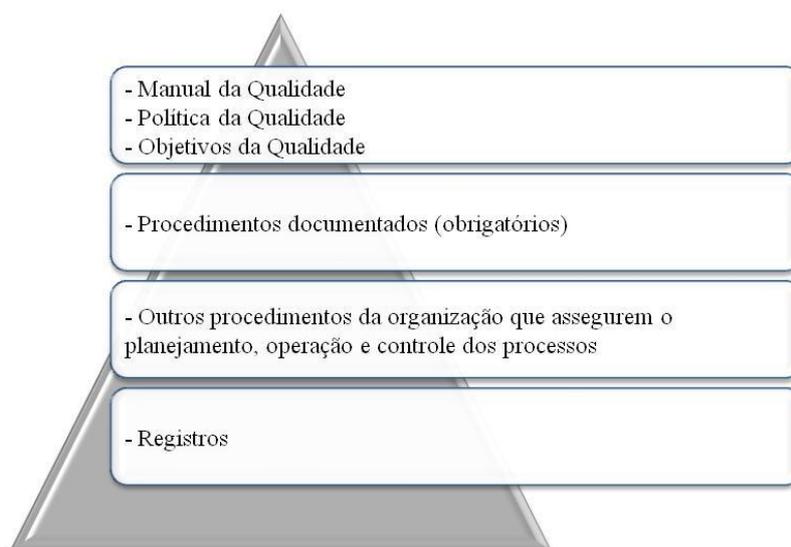
A norma tabula os requisitos em oito seções: Escopo; Referência normativa; Termos e definições; Sistema de gestão da qualidade; Responsabilidade da direção; Gestão de recursos; Realização do produto; Medição, análise e melhoria.

1.4 Controle de documentos e registros

A Norma NBR ISO 9001 (2008) requer como documentação mínima do sistema de gestão da qualidade: declarações documentadas de uma política da qualidade e dos objetivos da qualidade; um manual da qualidade; procedimentos documentados específicos/obrigatórios (controle de documentos, controle de registros, análise crítica, controle de produto não-conforme, ação corretiva e preventiva) e documentação necessária para assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes dos seus

processos. A Figura 2 apresenta a hierarquia da documentação em um sistema de gestão da qualidade.

Figura 2 - Documentação de um Sistema de Gestão da Qualidade



Fonte: Elaborada pelos autores

É importante salientar que a organização tem total liberdade para definir a sua documentação e uma das maiores virtudes dos melhores sistemas de gestão da qualidade é a agilidade com que os processos respondem, portanto, gerir a documentação de forma eficaz ajudará a organização com agilidade, praticidade e clareza (RODRIGUES, 2009). Nota-se que, quanto maior e mais complexas forem as atividades da organização, maior tende a ser a sua documentação.

A importância da documentação no sistema de gestão da qualidade deve-se principalmente à sua contribuição para prover treinamento, assegurar a rastreabilidade e repetibilidade dos processos e prover evidência objetiva das atividades realizadas (ABNT, 2005). A linguagem escrita é uma forma eficiente e perene de comunicação, carregando consigo autoridade, além de poder estar em qualquer tipo de forma ou meio de comunicação (CARVALHO *et al.*, 2005), como vídeos, fotografias, fluxogramas *etc.*

A Norma ISO 9001 preconiza que os documentos requeridos pelo sistema de gestão da qualidade devem ser controlados. A gestão da documentação inicia-se na identificação da necessidade de um procedimento documentado. Da necessidade parte-se para a elaboração do procedimento, que deve ser revisado e aprovado antes da sua emissão para uso. A gestão da documentação deve assegurar que o documento esteja e permaneça legível e prontamente identificável e disponível na hora certa e no local

certo. A Norma NBR ISO 9001 também requer que análises críticas dos documentos sejam feitas periodicamente para atualizações, se necessário. As alterações e a situação da revisão atual devem ser identificadas. Outro ponto importante requerido pela Norma é a identificação dos procedimentos obsoletos, para impedir o seu uso não intencional.

Carvalho (2005) afirma que enquanto os procedimentos descrevem como devem ser realizadas as operações e executados os processos, os registros contêm os dados históricos de como os procedimentos foram executados. Ou seja, os registros são estabelecidos para prover evidência de conformidade com requisitos e da operação eficaz do sistema de gestão da qualidade (ABNT, 2008). Em síntese, os procedimentos mostram *como fazer* e os registros nos mostram *o que foi feito*. A NBR ISO 9001 (2008) preconiza que os registros devem permanecer legíveis, prontamente identificáveis e recuperáveis e o seu controle deve estabelecer: identificação, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição dos registros. O Quadro 1 apresenta exemplos de controle para cada um dos requisitos exigidos pela Norma.

Quadro 1 - Controle de registros

Controle	Descrição
Identificação	Nome e/ou código do registro.
Armazenamento	Local (sala, armário, <i>site etc.</i>).
Proteção	Pasta, cofre, <i>backup etc.</i>
Recuperação	Responsável e forma de arquivamento (cronológica, alfabética <i>etc.</i>).
Retenção	Tempo de arquivamento.
Disposição	Reciclar, deletar, destruir <i>etc.</i>

Fonte: Elaborado pelos autores

1.5 Sistemas para Gerenciamento Eletrônico de Documentos

Em qualquer organização os documentos são vitais para o seu funcionamento, contanto que estejam organizados de forma a estarem acessíveis sempre que necessário. Com a enorme quantidade de documentos que devem ser gerenciados hoje é imprescindível contar com um sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) que combina o armazenamento e a recuperação de imagens e textos, tornando a sua manipulação mais eficiente, rápida e segura. Conforme Innarelli (2007) com o auxílio da tecnologia da informação e comunicação, os documentos de valor permanente ou não, podem estar em qualquer lugar e a qualquer momento.

Segundo Giandon; Mendes e Scheer (2001), as principais soluções empregadas no GED são as de gerenciamento de documentos (*document management*) e gerenciamento

de imagens (*document imaging*). Estas soluções podem estar integradas a sistemas de processamento de dados (*imaging enable*) e ao gerenciamento de fluxo de trabalho (*workflow*).

É possível criar tipos ou padrões de documentos que associados a índices para pesquisa e recuperação permitem uma rápida localização. Segundo Giandon, Mendes e Scheer (2001), o GED pode gerenciar documentos de texto, imagem ou voz tanto em mídias analógicas quanto digitais. Uma das maiores vantagens é o controle de versões, que pode ser automatizado, evitando o uso de documentos obsoletos, também pode-se restringir o tipo de acesso, oferecendo permissões diferenciadas para cada usuário num determinado documento, diferenciando os que apenas visualizam, os que tem permissão para visualizar e imprimir e os que além dessas funções tem acesso a edição do documento.

O GED possui algumas ferramentas que utilizam *workflow* integrado ao sistema de gerenciamento de documentos, o que permite o controle eletrônico das atividades do ciclo de vida dos documentos, nestes *workflows* pode-se definir previamente quem são os usuários e quais os prazos para a realização das atividades. Ainda segundo Giandon, Mendes e Scheer (2001), esse controle facilita na identificação dos problemas da produção. Muitas informações sobre o processo são incorporadas ao próprio processo com o uso do *workflow*. Graficamente é possível saber quem está realizando determinada tarefa o que proporciona uma rápida resposta a uma solicitação.

2 Método

A pesquisa de campo foi realizada em uma Unidade de Negócio de uma empresa de saneamento no Estado de São Paulo, responsável pelos serviços de distribuição de água e coleta de esgoto. A Unidade de Negócio adota, de forma voluntária, desde 2006, a certificação nos processos da cadeia de valor nas seguintes normas:

- a. ISO 9001: Sistema de Gestão da Qualidade
- b. OHSAS 18001: Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho
- c. ISO 14001: Sistema de Gestão Ambiental
- d. ISO/IEC 17025: Acreditação de Laboratório

A Unidade de Negócio é composta de departamentos em sua estrutura hierárquica e todos os departamentos contam com editores, previamente treinados no sistema, para realizar a elaboração e edição dos procedimentos vigentes. Qualquer colaborador da

organização pode acessar os procedimentos, sem restrição. Além disso, os colaboradores também podem, via sistema, propor correções/alterações/melhorias em qualquer procedimento. Essas proposições são analisadas e avaliadas pelos editores dos documentos, em conjunto com o responsável pelo processo, durante as revisões periódicas. Os colaboradores são incentivados a acessarem os documentos via sistema para garantir a visualização da última versão do procedimento. Em situações onde é necessária a utilização do procedimento e não há equipamento de informática, são emitidas cópias controladas, pelo gerente do colaborador. Se nova versão do documento for emitida, o sistema avisa o gerente do colaborador, que deve imediatamente reter a cópia e emitir nova cópia controlada, se for o caso.

A gestão das certificações é feita de forma integrada, sendo que o controle de documentos é realizado por meio de sistema comercial informatizado para Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED). O sistema é composto por quatro módulos: 1) Módulo de Controle de Documentos; 2) Módulo de Controle de Registros; 3) Módulo de Controle de Ações Corretivas e Preventivas e 4) Módulo de Gestão de Auditorias.

As principais funcionalidades do sistema utilizado pela organização para realizar o controle de documentos são:

- a. Criação de grupos de discussão para elaboração de procedimentos, permitindo que várias pessoas possam editar o documento em minuta;
- b. Revisão do documento por especialista do processo/atividade;
- c. Aprovação do documento por responsável pelo processo/atividade;
- d. Controle de cópias controladas;
- e. Controle de versão do documento;
- f. Controle de alterações do documento;
- g. Guarda de até 99 últimas versões do documento;
- h. Controle do prazo de revisão do documento.

O Módulo de Controle de Documentos foi o alvo da investigação de campo.

A investigação constituiu-se em pesquisa descritiva, de caráter quantitativo, com o objetivo de verificar, através de fonte primária, a percepção dos profissionais da Unidade de Negócio da empresa de saneamento, objeto deste estudo, a respeito da utilização do Gerenciador Eletrônico de Documentos para o controle da documentação do Sistema de Gestão da Qualidade.

A população universal da pesquisa era composta por 86 funcionários da empresa, diretamente envolvidos na supervisão e ou operacionalização do Módulo de Controle de Documentos.

Utilizando-se a técnica do *survey*, a coleta dos dados foi feita de forma indireta, por meio do envio, por *e-mail*, de questionário eletrônico (Apêndice A) para 57 pessoas (totalizando 47% de gerentes e 53% de colaboradores), escolhidas por sorteio para compor a amostra.

Do universo, 84% dos colaboradores têm acima de dez anos, 3% têm entre seis e dez anos e 13% têm até cinco anos de empresa.

A seleção dos elementos amostrais foi realizada de forma estatística, pelo método da Amostragem Aleatória Simples. O nível de confiança do trabalho amostral é de 80% e a margem de erro de 5%. Dessa forma, a interpretação das proporções apresentadas deve considerar uma margem de erro de 5 pontos percentuais, para mais e para menos, e compreender que a cada dez entrevistas realizadas, duas podem não corresponder à visão dos funcionários da empresa.

A estrutura de todas as questões que compuseram o instrumento de coleta de dados foi elaborada de maneira fechada, utilizando-se a escala Likert para as respostas (concordo em absoluto; concordo; não concordo e nem discordo; discordo; discordo em absoluto). As questões do questionário abrangeram todos os requisitos requeridos pela ISO 9001, relacionadas ao controle de documentos.

3 Resultados e Discussão

Quadro 2 - Resultados da pesquisa em percentuais:

Questões	1	2	3	4	5
1. O Sistema GEDoc (Módulo MaxDoc), por meio do Sistema SOE, assegura que os <u>procedimentos</u> estejam <u>disponíveis</u> para a Força de Trabalho.	47%	41%	5%	7%	-
2. O Sistema GEDoc (Módulo MaxDoc), por meio do Sistema SOE, assegura que os <u>procedimentos</u> sejam prontamente <u>identificáveis</u> (exemplo: nome do documento, versão, data de vigência).	34%	41%	9%	14%	2%
3. O Sistema GEDoc (Módulo MaxDoc) <u>evita a utilização</u> de procedimentos <u>obsoletos</u> .	17%	40%	19%	22%	2%
4. O Sistema GEDoc (Módulo MaxDoc) auxilia a <u>análise crítica</u> e <u>atualização</u> de documentos, quando necessário.	24%	67%	4%	5%	-
5. O Sistema GEDoc (Módulo MaxDoc) auxilia a <u>revisão de documentos</u> , identificando os que estão em época de atualização.	43%	47%	9%	1%	-

Continua

6. O Sistema GEDoc (Módulo MaxDoc) auxilia a <u>revalidação</u> dos procedimentos (quando não há necessidade de alterações).	33%	55%	10%	2%	-
7. O Sistema GEDoc (Módulo MaxDoc) auxilia a <u>aprovação</u> de procedimentos.	43%	48%	5%	2%	2%
8. De forma geral, o Sistema GEDoc (Módulo MaxDoc) auxilia o <u>controle de documentos</u> (criação, alteração, manutenção e obsolescência de procedimentos).	26%	67%	4%	3%	-
1 – Concordo em absoluto; 2 – Concordo; 3 – Não concordo em nem discordo; 4 – Discordo; 5 – Discordo em absoluto					

Fonte: Elaborado pelos autores

Em relação à primeira questão “O Sistema GEDoc (Módulo MaxDoc), por meio do Sistema SOE, assegura que os procedimentos estejam disponíveis para a Força de Trabalho”, constatou-se que dos 88% que tem uma posição favorável: 47% concordam em absoluta e 41% concordam que o sistema de controle de documentos assegura a disponibilidade dos procedimentos para os colaboradores. Discordam da afirmação 7% da amostra e outros 5% não concordam e nem discordam. O resultado da questão reflete o fato do sistema estar disponível 24 horas para acesso, disponibilizando as informações necessárias para a execução das atividades dos processos e práticas de gestão.

A segunda questão “O Sistema GEDoc (Módulo MaxDoc), por meio do Sistema SOE, assegura que os procedimentos sejam prontamente identificáveis (exemplo: nome do documento, versão, data de vigência)” apresenta o seguinte resultado: 34% concordam em absoluto e 41% concordam que o sistema assegura que o colaborador consiga de imediato identificar o documento, contendo as informações mínimas exigidas pela NBR ISO 9001 como nome e versão, somando 75%. Discordam (14%) e discordam em absoluto (2%) totalizam 16% e 9% não concordam e nem discordam. O resultado dessa questão demonstra que o sistema de busca dos procedimentos no sistema não está totalmente adequado/amigável, dificultando a identificação, de imediato, do documento. O sistema poderia ter uma interface mais intuitiva.

A questão “O Sistema GEDoc (Módulo MaxDoc) evita a utilização de procedimentos obsoletos”, demonstra que 57% (sendo 17% concordam em absoluto e 40% concordam) concordam que a utilização do sistema evita o uso de procedimentos obsoletos. Não concorda e nem discorda contabilizam 19%. Discordam (22%) e discordam em absoluto (2%) totalizam 24%. Esse resultado demonstra dois controles que estão ocorrendo de forma falha: 1) o envio de *e-mail* ao gerente avisando que determinado documento está com nova versão e que é necessário reter as cópias controladas distribuídas aos colaboradores, não está garantindo que o fluxo está sendo

executado; 2) cópias não controladas dos procedimentos, que podem ser salvas e impressas por qualquer colaborador.

Em relação à quarta questão “O Sistema GEDoc (Módulo MaxDoc) auxilia a análise crítica e atualização de documentos, quando necessário”, constatou-se que a grande maioria 91%: concordam em absoluto (24%) ou concordam (67%) que o sistema auxilia a análise crítica e atualização dos procedimentos. Isso se deve à possibilidade de os colaboradores registrarem sugestões de melhorias nos procedimentos, que são lidas e avaliadas durante as atualizações. Não concorda e nem discorda contabilizam 4% e discordam desse auxílio do sistema, 5%.

A quinta questão “O Sistema GEDoc (Módulo MaxDoc) auxilia a revisão de documentos, identificando os que estão em época de atualização”, apresenta o seguinte resultado: 90% dos respondentes divididos em 43% concordam em absoluto e 47% concordam que o sistema auxilia a revisão de documentos. O resultado é devido à funcionalidade do sistema de avisar, por *e-mail*, os editores e responsáveis pelo procedimento, o prazo de vencimento. Não concordam e nem discordam totalizam 9% e 1% discordam da afirmação.

A questão “O Sistema GEDoc (Módulo MaxDoc) auxilia a revalidação dos procedimentos (quando não há necessidade de alterações)”, demonstra que 88% (somando os 33% que concordam em absoluto e os 55% que concordam) concordam que o sistema auxilia a revalidação dos documentos, pois há a funcionalidade de revalidar o procedimento sem a necessidade de alterações, inserindo-se apenas a data da próxima revisão. Não concordam e nem discordam contabilizam 10% e 2% não concordam.

Na sétima questão “O Sistema GEDoc (Módulo MaxDoc) auxilia a aprovação de procedimentos”, constata-se que 91% (somando os 43% que concordam em absoluto e os 48% que concordam) concordam que o sistema auxilia a aprovação de procedimentos. Não concordam e nem discordam contabilizam 5%, discordam contabilizam 2% e discordam em absoluto também alcançam 2%. O resultado dessa questão demonstra que o sistema está burocratizando, tornando o fluxo de aprovação mais lento, pois o sistema está parametrizado para que apenas o gerente formal da organização aprove o procedimento. Uma alternativa seria o gerente formal poder delegar essa aprovação para um especialista do assunto.

E a última questão “De forma geral, o Sistema GEDoc (Módulo MaxDoc) auxilia o controle de documentos (criação, alteração, manutenção e obsolescência de

procedimentos)”, apresenta que 93% (somando os 26% que concordam em absoluto e os 67% que concordam) concordam que o sistema auxilia o controle dos procedimentos. Não concordam e nem discordam somam 4% e não concordam, 3%.

5 Considerações finais

O objetivo desta pesquisa foi mensurar por meio do método *survey* a percepção de uma organização em relação a um Gerenciador Eletrônico de Documentos para auxiliar o Sistema de Gestão da Qualidade, sob o ponto de vista da liderança e dos usuários do sistema.

A partir da literatura pesquisada e da consolidação e análise do resultado dos questionários conclui-se que o Gerenciador Eletrônico de Documentos contribui para o atendimento aos requisitos da NBR ISO 9001, pois com o objetivo de auxiliar a organização no controle dos procedimentos, ainda permite a organização da coleta de dados para poder converter esses dados em informações necessárias para a tomada de decisão.

O gerenciador adotado pela organização pesquisada atende aos requisitos da NBR ISO 9001, sendo que alguns requisitos, como o controle de cópias controladas e o uso não intencional de versões antigas, devem ser melhor gerenciados com a adição de outros controles, como por exemplo, a parametrização do sistema para emissão das cópias não controladas para perfis com a autorização. Também se considera importante maior esclarecimento aos colaboradores dos benefícios do controle de documentos e da sua importância e impacto no Sistema de Gestão da Qualidade.

É importante ressaltar que a adoção ou não de um Gerenciador Eletrônico de Documentos vai depender muito do porte da organização, da complexidade dos seus processos e do volume de procedimentos, sendo que a não adoção não impede a organização de certificar o seu Sistema da Qualidade. Porém, a adoção do Gerenciador Eletrônico de Documentos traz muitos outros benefícios, como: velocidade e precisão na localização de documentos; diversas possibilidades de indexação e localização de documentos; melhor qualidade no atendimento ao cliente, pois possibilita respostas rápidas e precisas; maior velocidade na implementação de mudanças em processos; redução de custos com cópias, já que há disponibilização de documentos em rede; melhor aproveitamento de espaço físico; disponibilização instantânea de documentos; evita extravio ou falsificação de documentos; aproveitamento da base de informática já

instalada na organização; integração com outros sistemas e tecnologias; redução de falhas operacionais; compartilhamento entre profissionais geograficamente dispersos, entre outros.

Além dos benefícios expostos, o Gerenciador Eletrônico de Documentos permite também a gestão do conhecimento, pois ao estabelecer e manter procedimentos com conhecimentos antes tácitos, também coleta conhecimentos e experiências das pessoas na organização.

Referências

ALBRECHT, Karl. **Revolução nos Serviços: Como as Empresas podem revolucionar a maneira de tratar os seus Clientes**. Título original: *At America's service*. Tradução por Antonio Zoratto Sanvicente. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9000:2005 Sistemas de gestão da qualidade – fundamentos e vocabulário**. Rio de Janeiro: ABNT, 2005.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9001:2008 Sistemas de gestão da qualidade – requisitos**. Rio de Janeiro: ABNT, 2008.

CARVALHO, M. M. *et al.* **Gestão da Qualidade: teoria e casos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

CARVALHO, Rafael de. Artigo: **Gestão da qualidade sistema de certificação (normas): Breve histórico sobre a ISO 9000**. Disponível em: <http://www.administradores.com.br/artigos/marketing/gestao-da-qualidade-sistema-de-certificacao-normas/39220/>, acesso em 15 de set., 2014.

CÔRREA, Henrique L. *et* CAON, Mauro. **Gestão de Serviços: Lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes**. 1ª ed., 11ª reimpr. – São Paulo: Atlas, 2012.

COSTA Jr., Antonio Gil da. Dissertação: **Avaliação do impacto da Certificação ISO 9001:2000 no desempenho organizacional nas empresas do sul de Minas Gerais**. Programa de mestrado em Engenharia de Produção na Universidade Federal de Itajubá/MG, 2005. Disponível em: <http://www.iem.unifei.edu.br/turrioni/dissertacoes/0029441.pdf>, acesso em 17 de set., 2014.

FERREIRA, A. B. H. **Aurélio século XXI: o dicionário da Língua Portuguesa**. 3ª ed., rev. e ampl. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

GIANDON, A.C., MENDES JR., R.; SCHEER, S. **Gerenciamento eletrônico de documentos no processo de projeto de edifícios**. In: WORKSHOP NACIONAL: gestão do processo de projeto na construção de edifícios, 2001, São Carlos. Anais. São Carlos: EESC/USP, 2001. Disponível em

http://www.lem.ep.usp.br/gpse/es23/anais/GERENCIAMENTO_ELETRONICO_DE_DOCUMENTOS.pdf. Acessado em 07/11/2014

IBGE. **Pesquisa Mensal de Serviços – Junho/2014**. Disponível em: [ftp://ftp.ibge.gov.br/Comercio_e_Servicos/Pesquisa Mensal de Servicos/Fasciculo Indicadores IBGE/pms_201406caderno.pdf](ftp://ftp.ibge.gov.br/Comercio_e_Servicos/Pesquisa_Mensal_de_Servicos/Fasciculo_Indicadores_IBGE/pms_201406caderno.pdf), acesso em 14 de set., 2014.

INNARELLI, Humberto Celeste. Preservação digital e seus Dez Mandamentos. In: SANTOS, Vanderlei Batista dos; INNARELLI, Humberto Celeste; SOUZA, Renato Tarciso Barbosa de. **Arquivística: temas contemporâneos: classificação, preservação, gestão do conhecimento**. Brasília: Ed. SENAC, 2007. p. 20-75.

Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA). **Indicadores**. Disponível em: <http://www.ipeadata.gov.br/>, acesso em 14 de set., 2014.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G.. **Princípios de Marketing**. 9ª Edição. São Paulo: Prentice-Hall, 2003.

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços: Marketing e Gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001.

RODRIGUES, R. C. **ISO não é problema - dicas de interpretação e implementação da ISO 9001:2008**. E-book, 2009. Disponível em <http://qualiblog.wordpress.com>, acesso em 02 de set., 2014.

SILVA, Sônia; SARAIVA, Margarida. Artigo: **A Gestão da Qualidade como diferencial competitivo na Satisfação e Fidelização de clientes**. Disponível em: https://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/5430/1/A%20Gest%C3%A3o%20da%20Qualidade%20como%20diferencial%20competitivo%20na%20Satisfa%C3%A7%C3%A3o%20e%20Fideliza%C3%A7%C3%A3o%20de%20clientes_Silva.Saraiva.pdf, acesso em 15 de set., 2014.

WADA, Célia. Artigo: **O que é gestão da qualidade?** Disponível em <http://cmqv.org/website/artigo.asp?cod=1461&idi=1&moe=212&id=4467>, acesso em 15 de set., 2014.

APÊNDICE A

Roteiro do Questionário

Disponibilizado

em:

<https://docs.google.com/a/globo.com/forms/d/1KZVrJ6PttRynZSqGQfesH1k8S3QU6RWf6WRxvexuAFA/viewform?c=0&w=1>.

Prezado Colaborador,

O objetivo deste questionário é verificar a percepção dos profissionais da Unidade de Negócio a respeito da utilização do Gerenciador Eletrônico de Documentos para o controle de documentos do Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001, OHSAS 18001 e ISO/IEC 17025).

Público: Gerentes, Gestores, Grupo de Melhorias e Grupo da Qualidade.

Nota: As respostas deste questionário são confidenciais e serão utilizadas na elaboração de artigo com o tema: A CONTRIBUIÇÃO DO GERENCIADOR ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS PARA O SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE como parte dos requisitos para a obtenção dos créditos necessários para aprovação na disciplina “Sistemas da Qualidade” do Programa de Mestrado Profissional em Gestão e Tecnologia em Sistemas Produtivos do Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza.

IMPORTANTE: As questões referem-se apenas ao módulo para controle de documentos e não aos módulos para tratamento de não conformidades e planejamento de auditorias.

Caracterização do Respondente:

Tempo na Empresa: () até 5 anos () de 6 a 10 anos () acima de 10 anos

Categoria Profissional: () Técnico/Universitário () Gerente/Gestor

Questões	1 – Concordo em absoluto.	2 – Concordo.	3 – Não concordo e nem discordo.	4 – Discordo.	5 – Discordo em absoluto.
Marque um “x” a afirmação que mais representa a sua percepção.					
9. O Sistema GEDoc (Módulo MaxDoc), por meio do Sistema SOE, assegura que os procedimentos estejam disponíveis para a Força de Trabalho.					
10. O Sistema GEDoc (Módulo MaxDoc), por meio do Sistema SOE, assegura que os procedimentos sejam prontamente identificáveis (exemplo: nome do documento, versão, data de vigência).					
11. O Sistema GEDoc (Módulo MaxDoc) evita a utilização de procedimentos obsoletos .					
12. O Sistema GEDoc (Módulo MaxDoc) auxilia a análise crítica e atualização de documentos, quando necessário.					
13. O Sistema GEDoc (Módulo MaxDoc) auxilia a revisão de documentos , identificando os que estão em época de atualização.					
14. O Sistema GEDoc (Módulo MaxDoc) auxilia a revalidação dos procedimentos (quando não há necessidade de alterações).					
15. O Sistema GEDoc (Módulo MaxDoc) auxilia a aprovação de procedimentos?					
16. De forma geral, o Sistema GEDoc (Módulo MaxDoc) auxilia o controle de documentos (criação, alteração, manutenção e obsolescência de procedimentos).					

17. Comente sobre a **contribuição** do Gerenciador Eletrônico de Documentos (GEDoc – Módulo MaxDoc) no Sistema de Gestão da Qualidade (Certificação ISO 9001, OHSAS 18001 e ISO/IEC 17025).