

**UCAM - UNIVERSIDADE CÂNDIDO MENDES  
JOCELAINÉ JALOTO DE LIMA**

**ELABORAÇÃO E CONTROLE DA DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA**

**ANGRA DOS REIS - RJ.  
2014**

**UCAM - UNIVERSIDADE CÂNDIDO MENDES  
JOCELAINÉ JALOTO DE LIMA**

**ELABORAÇÃO E CONTROLE DA DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA**

Artigo Científico Apresentado à Universidade  
Candido Mendes - UCAM, como requisito parcial  
para a obtenção do título de Especialista em  
Engenharia da Qualidade.

**ANGRA DOS REIS - RJ.  
2014**

## ELABORAÇÃO E CONTROLE DA DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA

Jocelaine Jaloto de Lima

### RESUMO

O presente artigo tem como tema analisar o desafio das empresas na elaboração e controle de documentos técnicos de modo a padronizar a tramitação da documentação emitida. O objetivo deste estudo é garantir que documentos estejam disponíveis nos locais necessários. Realizou-se uma pesquisa bibliográfica considerando as contribuições de autores como: JURAN, J.M. (1998), MORAES (2010), FERREIRA (2006), disponível nas empresas, internet, livros e outros, procurando enfatizar e analisar os problemas encontrados nos processos relativos à tramitação da documentação técnica em projetos. Por isso, o estudo contempla integrar esses processos ao Sistema de Gestão da Qualidade com a implementação de Procedimentos para a elaboração e controle da documentação.

**Palavras-Chave:** Sistema de Gestão Integrado. Controle. Elaboração. Documentação Técnica.

### Introdução

Os problemas decorrentes da falta de um Sistema de Gestão, como: Documentos elaborados sem padrão, impressos sem controle; perda, duplicidade e extravio; dificuldade no acesso e na localização da informação e falta de padrão para distribuição de documentos; atividades sendo realizadas de forma errada por falta de atualização dos documentos. Define-se como situação problema o desafio das empresas na elaboração e tramitação de documentos técnicos, propondo melhorias junto ao Sistema de Gestão da Qualidade.

O objetivo deste artigo é apresentar e analisar de que maneira a qualidade pode contribuir no monitoramento dos processos e atividades da documentação técnica, utilizando uma abordagem central que é o fluxo da informação: Elaboração, tramitação e o impacto da sua indisponibilidade ou do seu conteúdo errado.

A proposta deste artigo é de melhorar o fluxo da gestão da documentação nas empresas, de modo a prevenir as repetitivas inconsistências. O tema é relevante porque no referencial teórico consultado, encontram-se diversos problemas encontrados na tramitação de documentos, gerando diversos desconfortos, inclusive econômico, para a empresa.

Considerando que, o controle de documentos é um dos suportes do sistema da qualidade, pois, é através dele que o cumprimento dos requisitos estabelecidos é

evidenciado, a informação é atualizada, de maneira a fornecer aos colaboradores de uma empresa o conhecimento de como desenvolver cada atividade.

O grande desafio das empresas que buscam um espaço no mercado é alcançar a confiança e fidelização de seus clientes. Significa que a direção não foque somente na produção em série, mas visando satisfazer clientes através do fornecimento de produtos e/ou serviços com qualidade, custos baixos, no prazo.

Para acompanhar esse crescimento, as empresas têm buscado constantemente, o aperfeiçoamento em seus processos de atividades por meio de programas de qualidade. Conforme Juran (1998), a qualidade é "...adequação ao uso".

O estudo investiga como a qualidade pode atuar com eficácia em todos os processos da empresa, conseguindo acompanhar e monitorar cada etapa.

O trabalho está focado em métodos que levam ao problema proposto, como leitura de livros, artigos, normas e pesquisas. Além da observação participante natural, que é aquela em que o pesquisador pertence ao mesmo grupo ou comunidade-empresa que investiga (YIN, 2005).

## **Desenvolvimento**

A pesquisa propiciou fazer uma comparação entre os diferentes pensamentos de grandes autores e a coleta de informações pôde fundamentar o estudo.

Elaborada a partir de material publicado, constituído principalmente por normas, guias, artigos e livros, mas que utiliza também a troca de experiências de profissionais da área de documentação técnica e qualidade do Estaleiro BrasFELS, situado na cidade de Angra dos Reis - RJ, trata-se de uma pesquisa bibliográfica por observação.

Compreende-se um sistema de gestão integrado como "um sistema que interliga diversas áreas de processos de uma organização" (MORAES, 2010, p. 414). Os sistemas de gestão isolados são englobados em um único sistema integrado que permite alcançar os objetivos traçados para cada área que compõe esse sistema e apresenta vantagens em relação aqueles. Enfatiza Moraes que:

Sistema de Gestão Integrado (SGI) é utilizado para expressar a interligação de diversas áreas de processos de uma organização. Atualmente, os sistemas de gestão mais comuns nas empresas são: gestão da qualidade (SGQ), gestão ambiental (SGA), gestão da saúde e segurança ocupacional (SSO) e, mais recentemente, sistema de gestão da responsabilidade social (SGRS). (MORAES 2010, p. 414)

As vantagens da implantação desse sistema são elencadas nos trabalhos de Lima (2001), Chaib (2005) e Sousa (2010) em que ressaltam um dos fatores que mais contribuem para implantação de um sistema de gestão integrado em uma empresa: a redução de custos, tempos e papéis desnecessários. Esse aspecto desperta o interesse para a adesão ao sistema de gestão integrado e representa um diferencial competitivo para a empresa que o adota.

A Gestão da Qualidade envolve toda a organização e desenvolve-se ao longo do tempo, de forma contínua e progressiva.

Damazio (1998) é levantado os 10 principais da Qualidade total, onde se resalta o sexto princípio – Gerência de processo - “Para que possam atingir o desejado, os processos precisam ser acompanhados, controlados de forma permanente através de indicadores que verifiquem a produtividade (eficiência) e a qualidade (eficácia)”. Pensando em processos, estuda-se os requisitos estabelecidos para o produto das atividades das empresas: A documentação.

Para que este objetivo seja atingido, estes sistemas devem abranger e envolver de forma ativa todos os recursos humanos da organização.

Os registros, um tipo particular de documentos, devem ser mantidos íntegros e disponíveis para consultas durante um período determinado. A norma ISO (9001:2008) requer controles para identificação, armazenamento, proteção, recuperação, tempo de retenção e descartes dos registros. De acordo com Ferreira:

Não só o que está ou não incluído no sistema, mas também quais as variáveis externas que o influenciam e têm importância para o mesmo. O requisito fundamental é que o sistema deve ser estabelecido, documentado, implementado, mantido controlado e melhorado continuamente. (FERREIRA 2006, p. 163-164)

Para que o Sistema de Gestão da Qualidade atue nos processos, deve-se analisar cada processo de cada área e documentar através de procedimentos que assegurem o planejamento, a operação e o controle eficazes de seus processos.

Os processos quando são registrados, carregam consigo autoridade, e as pessoas tendem a respeitar mais os códigos escritos. Conforme definição da ISO (9000, p. 13), “procedimento é uma forma especificada de executar uma atividade ou um processo”.

Os procedimentos descrevem como devem ser realizadas as operações e executados os processos. Isso contribui para avaliar a interação dos processos e implantar melhorias no sistema. Enquanto os procedimentos mostram como fazer, os registros mostram o que foi feito.

Os documentos chamados físicos são os documentos em formato de papel impresso. Esses documentos são gerados, em sua maioria, a partir dos documentos eletrônicos.

Por ser de papel, a tendência a se tornar obsoleto é ainda maior. A cada modificação que se faça em um documento eletrônico, devem-se substituir os documentos que foram impressos, e por isso precisam ser controlados, em sua numeração, título, revisão e outros.

A organização deve assegurar o controle total destes, utilizando os requisitos de documentos e controle de registros listados pela ISO 9001.

Para facilitar, é apreciável que a organização estabeleça um procedimento documentado que instrua sobre os processos que geraram cada documento, além da finalidade a que se propõe o documento final emitido.

A qualidade é responsável pela verificação dos requisitos estabelecidos para o projeto, levando em conta, o contrato, normas e outras especificações, além do monitoramento desses processos para atendimento ao cliente.

A mudança no contexto organizacional engloba alterações fundamentais no comportamento humano, nos padrões de trabalho e nos valores da empresa em resposta a modificações ou alterações estratégicas.

Segundo Camillo (2009), as pessoas e organizações resistem às mudanças que possam mexer com sentimentos de segurança, estabilidade e permanência.

Visto que os problemas encontrados na tramitação de documentos não são somente referentes à falta de funcionalidade de automação, mas sim também a falta de comunicação entre as partes.

Antes da implantação de um gerenciador de documentos a organização deve trabalhar a cultura da empresa quanto às possíveis mudanças para melhoria dos processos.

Conforme ISO 9001, a Alta Direção deve fornecer evidências do seu comprometimento com o desenvolvimento e implementação do sistema de gestão da qualidade.

As mudanças devem ser bem aceitas e praticadas a partir da Alta Direção para que as hierarquias abaixo deste possam aceitar e se envolver para a melhoria dos processos.

## **Conclusão**

Após análise dos requisitos para documentação, concluiu-se que a sistemática deverá ser estabelecida com a implementação de um sistema de controle de qualidade que requer um monitoramento mais consistente e dedicado à análise dos documentos gerados por cada etapa dos processos de trabalho através de procedimentos.

Os documentos do Sistema de Gestão Integrados deverão estar disponíveis em uma relação de controle de documentos corporativos ou por empreendimento, indicando o título do documento e a atual revisão dos documentos.

A elaboração do documento deve ser avaliada de acordo com a necessidade de emissão pelo responsável da disciplina, ou alguém designado por este.

A distribuição dos documentos deve ser executada por cópia controlada em meio físico (papel) e/ou eletronicamente (Intranet), de forma a assegurar que as versões pertinentes de documentos aplicáveis estejam disponíveis nos locais essenciais ao funcionamento das atividades.

As cópias controladas dos documentos em meio físico (papel) devem ser distribuídas para os destinatários, que não possuem acesso aos documentos na sua forma eletrônica (Intranet).

O SGI deve controlar os documentos de origem externa através de sistema informatizado, mantendo-os disponíveis para consulta a quem necessitar.

Nota-se também que as pessoas envolvidas no processo devem ser competentes, treinadas e possuir as habilidades específicas para atuar na função designada pela a organização.

## REFERÊNCIAS

*Manual de Gestão Documental*. Disponível em:

<http://www.icmbio.gov.br/portal/images/stories/comunicacao/manualdegestaodocum.html> Acesso em 03 de maio de 2014.

*Sistema de Gestão Integrado (SGI)*. Disponível em:

[http://www.simpoi.fgvsp.br/arquivo/2014/artigos/E2014\\_T00286\\_PCN49557.pdf](http://www.simpoi.fgvsp.br/arquivo/2014/artigos/E2014_T00286_PCN49557.pdf) Acesso em 15 de maio de 2014.

*Gestão da Qualidade*. Disponível em:

<http://portaladm.portalprominas.com.br/arqmaterialedidatico/matdidatico11740.pdf> Acesso em 20 de maio de 2014.

*Gerenciamento da Documentação Técnica*. Disponível em:

[http://www.excelenciaemgestao.org/portals/2/documents/cneg7/anais/t11\\_0328\\_2146.pdf](http://www.excelenciaemgestao.org/portals/2/documents/cneg7/anais/t11_0328_2146.pdf) Acesso em 20 de maio de 2014.

ABNT, NBR ISO 9000; *Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário*. Rio de Janeiro, 2005.

ABNT, NBR ISO 9001; *Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos*. Rio de Janeiro, 2008.

BRESSAN, L. *Mudança Organizacional: uma visão geral*. Universidade São Francisco, Bragança Paulista-SP, 2001. VII CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO 12 e 13 de agosto de 2011.

CHAIB, E. B. D´A. *Proposta para implementação de sistema de gestão integrada de meio ambiente, saúde e segurança do trabalho em empresas de pequeno e médio porte: um estudo de caso da indústria metal-mecânica*. 2005. Dissertação (Mestrado em Planejamento Energético) - Programa de Pós-Graduação de Engenharia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2005.

CAMILLO, R, P. *Análise da aprendizagem organizacional: contribuições para o processo de mudança*. Dissertação (Mestrado)-Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de pós Graduação em Engenharia de Produção, 2003.

FERREIRA, José Joaquim do Amaral, et al. *Gestão da Qualidade, Teoria e Casos*, 3 ed, Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

IBIS Intelligent Business Solutions. *GED – Conceitos e Projetos*. Disponível em: <http://www.ibistec.com/pubdocs/Edms-1.pdf>. Acesso em 01 de junho de 2014.

JUNIOR, S.L.S. *Documentação Técnica*. Disponível em:

[www.artigonal.com/print/897955](http://www.artigonal.com/print/897955). publicado em 03 de maio de 2009. Acesso em 01 de junho de 2014.

JURAN, J.M. *Juran's Quality Control Handbook*. 4 ed. McGraw-Hill, 1998.

LIMA, D.P. *Uma análise dos sistemas integrados de gestão em empresas brasileiras dos setores químico, eletro-eletrônico e metal-mecânico*. 2001. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Universidade Federal de Pernambuco, Pernambuco, 2001.

MORAES. *Análise do sistema de gestão integrado de uma empresa do setor de armazenagem e distribuição combustíveis*, p 414, 2010. Disponível em: [http://www.simpoi.fgvsp.br/arquivo/2014/artigos/E2014\\_T00286\\_PCN49557.pdf](http://www.simpoi.fgvsp.br/arquivo/2014/artigos/E2014_T00286_PCN49557.pdf). Acesso em 30 de maio 2014.

SANTANA, M. F. *Integração dos sistemas de gerenciamento eletrônico de documentos e os sistemas de computer-aided engineering: Reflexão sobre a gestão da informação na engenharia*. Disponível em: <http://www.scielo.org.pe/pdf/biblios/n32/a07n32.pdf>. Acesso em 01 de junho 2014.

SOUSA, V. *Sistemas integrados de gestão: qualidade, meio ambiente e segurança*. 2010. Dissertação (Mestrado em Segurança e Saúde no Trabalho) - Instituto Politécnico de Setúbal, Escola Superior de Ciências Empresariais, Setúbal, 2010.

YIN, R. Estudo de caso: *Planejamento e métodos*. 2.ed. São Paulo: Bookman, 2005.