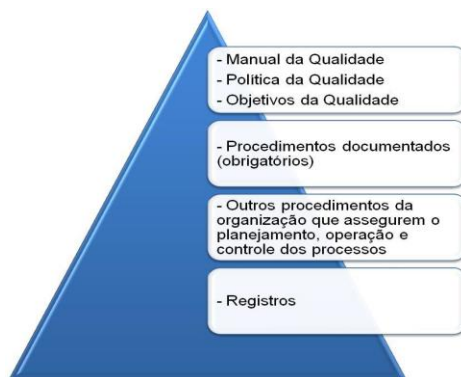


# Gerenciador Eletrônico de Documentos como ferramenta inovadora no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)

<sup>1</sup>As normas ISO definem requisitos de atingimento da satisfação dos clientes no sistema da qualidade, e para atender tais requisitos, o controle dos documentos da qualidade é peça chave na gestão desburocratizada e eficaz deste processo.

Através da requisição mínima de controle de documentos do sistema da qualidade, a NBR ISO 9001:2008 define que alguns documentos devem ser mantidos para garantir o poder de treinamento, segurança de rastreabilidade e repetitividade dos processos, provendo a evidência dos procedimentos realizados. Ainda segundo a norma citada, os documentos a serem controlados são descritos abaixo.



É importante ressaltar que um controle de documentos efetivo nas empresas faz grande diferença no sistema de maneira geral. A partir desses documentos é possível que haja um norteamento da empresa em relação aos seus processos, deixando bem claro qual a direção mais assertiva que a empresa deve seguir.

Todas as empresas trabalham com muitos documentos, e atualmente possuir um Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) tem sido um importante passo para que uma manipulação eficiente, rápida e segura aconteça.

<sup>1</sup> ROSAS JUNIOR, J. R.; SILVA, G. M.; DOMINGUES, A.K.; **A CONTRIBUIÇÃO DO GERENCIAMENTO ELETRÔNICO DE DOCUMENTOS PARA O SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE.** São Paulo: FATEC Guaratinguetá – Revista Científica On-line v.6, n.1., 2016. pág. 96-110.

Todo GED combina informações armazenadas com a recuperação de imagens e textos, fazendo possível que todo documento importante possa estar em todo lugar e a todo momento.

Um estudo foi realizado em uma empresa de saneamento no Estado de São Paulo, que buscou identificar quais eram os métodos utilizados para gerenciar os documentos, bem como verificar a percepção dos 86 profissionais ao utilizar o GED implantado.

Buscar compreender as necessidades dos utilizadores do sistema, mostra a preocupação da empresa com o atingimento da satisfação dos clientes e uma busca de competitividade no mercado, deixando seus processos otimizados e eficazes.

Para tal levantamento, uma pesquisa investigativa descritiva, de cunho quantitativo, foi utilizada. Esta foi distribuída através de e-mail interno, onde 57 pessoas da população geral foi entrevistada

Dentre todos os itens verificados na pesquisa, os mais relevantes tratavam da relação do GED com (a) disponibilidade dos documentos; (b) procedimentos prontamente identificáveis; (c) procedimentos obsoletos; (d) análise crítica e atualização de documentos; (e) revisão periódica; (f) revalidação de procedimentos; (g) aprovação e reprovação dos documentos.

Os resultados mais significativos obtidos foram em relação ao auxílio do GED em análises críticas e atualização dos documentos, de modo que 91% concordaram que o GED assegura o auxílio e apenas 5% discordam de tal afirmação. Já em relação ao item que se referia à segurança de que os procedimentos fossem prontamente identificáveis, apenas 34% concordaram plenamente com que o GED se mostra seguro, e 9% se mostraram negativos quanto à segurança.

De maneira geral, o Gerenciador Eletrônico de Documentos se mostra muito útil e complementar aos processos do Sistema de Gestão da Qualidade, ao atender uma norma regulamentadora.

Além do atendimento dos requisitos, a possibilidade de respostas mais ágeis, precisão na localização dos documentos, redução dos custos de impressão e a gestão do conhecimento interna são pontos relevantes e aprovadores da utilização do GED.