

# O BIBLIOTECÁRIO COMO GERENCIADOR DOS DOCUMENTOS DO SISTEMA DE QUALIDADE

**Valéria Martin Valls**

## **Resumo**

Apresenta os conceitos básicos sobre a Série ISO 9000, em especial sobre o Controle de Documentos e Registros do Sistema da Qualidade e noções básicas sobre a sistemática de Gerenciamento Documental voltadas para o profissional bibliotecário que atua em bibliotecas especializadas.

## **Palavras-Chave**

ISO 9000 – Sistema da Qualidade – Gerenciamento Documental – Bibliotecas especializadas

---

## **APRESENTAÇÃO**

O cenário empresarial brasileiro apresenta uma crescente evolução no que se refere à Qualidade de produtos e serviços. O Brasil é, no contexto sul-americano, o país campeão em Certificações ISO 9000, e também um padrão de referência internacional, já que o parque industrial brasileiro, tantas vezes acusado de “sucateado e retrógrado”, tem-se mostrado sensível às modernas técnicas de gestão empresarial.

Neste contexto, o Centro de Informação e Documentação / Biblioteca Especializada tem papel fundamental, pois sua atuação como centro capitalizador/disseminador de informações técnicas, comerciais e estratégicas é de extrema importância para o sucesso da Empresa. Possibilitar às áreas de decisão o acesso à informação necessária é considerado um fator crítico de sucesso, e o Bibliotecário, na Empresa, é o agente desta atividade.

Com o desenvolvimento dos Sistemas de Qualidade, um novo “nicho” de atuação está à disposição do Centro de Informação e Documentação e como consequência ao

bibliotecário. Esta nova atividade, integrada as atribuições usuais, tem colaborado com o desenvolvimento do profissional da informação na Empresa: o Gerenciamento dos Documentos do Sistema da Qualidade.

O objetivo deste trabalho é de apresentar o processo de documentação de processos de trabalho e sua estruturação, segundo os requisitos ISO 9000 e o papel do bibliotecário como gerenciador dos documentos e registros do Sistema de Qualidade.

## **1 CONCEITOS IMPORTANTES NO CONTEXTO DA QUALIDADE**

Para maior entendimento do objeto deste trabalho, seguem alguns conceitos básicos dos principais termos utilizados no contexto da Qualidade:

### **a) Qualidade**

Totalidade de características de uma Entidade que lhe confere a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas e implícitas.

É a filosofia que coloca Qualidade como

ponto central dos negócios e atividades da Empresa, disseminando-a em todas as atividades e para todas as pessoas, baseando-se na total satisfação dos clientes, gerência participativa, melhoria contínua e desenvolvimento humano.

### **b) Sistema da Qualidade Total**

É a Estrutura Organizacional, Responsabilidades, Documentos, Processos e Recursos para a implementação da Gestão da Qualidade Total.

### **c) Gestão da Qualidade Total**

Modo de Gestão de uma Organização, centrado na Qualidade, baseado na participação de todos os seus membros, visando o sucesso a longo prazo, através da satisfação do cliente e dos benefícios para todos os membros da Organização e para a sociedade.

### **d) Auditorias do Sistema da Qualidade**

Constituem-se no exame sistemático e independente cujo objetivo é verificar se todas as atividades que influenciam a Qualidade estão em conformidade com os documentos e para determinar a eficácia do Sistema da Qualidade.

### **e) Certificação ISO 9000**

Comprovação de que a Empresa atende os requisitos da norma série ISO 9000 escolhida como diretriz para a implantação de seu Sistema da Qualidade

A Certificação ISO 9000 é expedida por Órgãos nacionais e internacionais acreditados.

Nota: As definições apresentadas foram baseadas na ISO 8402 (1) e no livro ISO série 9000 ao alcance de todos (7)

## **2 AS NORMAS SÉRIE ISO 9000 E O SISTEMA DA QUALIDADE NAS EMPRESAS**

A Série de Normas ISO 9000 estabelece um conjunto de requisitos relacionados com

Qualidade:  
(ver quadro 1 na página ao lado)

As Normas da Série ISO 9000 estão muito difundidas nas Empresas pois são utilizadas como referência para implementar e documentar um Sistema da Qualidade.

É importante lembrar que estas normas não traçam regras de “como” conduzir uma Empresa ou mesmo como organizá-la. Seu papel, através das diretrizes apresentadas em cada requisito que no conjunto compõem cada Norma, é o de fornecer diretrizes / caminhos, que cada Empresa, de acordo com sua própria cultura e características, deverá seguir para implantar seu Sistema da Qualidade.

Atualmente, a utilização da Série ISO 9000 é considerada uma condição necessária, porém não suficiente para implantar um Sistema da Qualidade.

São muitas as razões que levam uma Empresa a estruturar seu Sistema da Qualidade baseado na ISO 9000:

- A Empresa passa a demonstrar que trabalha com Qualidade, através da documentação de seus processos de trabalho;
- As relações comerciais são facilitadas (Qualidade assegurada / Reconhecimento Internacional);
- Há a redução de riscos e de custos;
- Benefícios para a Empresa: Competitividade, Lucro;
- Benefícios para os Clientes: Confiança, Satisfação;
- Benefícios para os Empregados: Desenvolvimento Individual, oportunidade de treinamento.

Basicamente, após a estruturação de um Sistema da Qualidade baseado nas Normas ISO 9000, as seguintes mudanças podem ser observadas:

- Resultados do trabalho passam a ser previsíveis;
- Redução de refugos e retrabalhos;
- Organização no ambiente de trabalho;
- Revisão de rotinas com melhorias;
- A Prevenção é priorizada em detrimento da Correção;
- Há uma maior participação dos Funcionários (7).

Quadro 1

**GESTÃO DA QUALIDADE E ELEMENTOS DO SISTEMA DA QUALIDADE**

ISO 9004	DIRETRIZES
----------	------------

**GESTÃO DA QUALIDADE - SUPLEMENTO**

ISO 9004-2	SERVIÇOS
ISO 9004-3	MATERIAIS PROCESSADOS
ISO 9004-4	MELHORIA DA QUALIDADE
ISO 9004-5	PLANOS DA QUALIDADE

**GARANTIA DA QUALIDADE**

ISO 9001	DIRETRIZES PARA SELEÇÃO E USO
----------	-------------------------------

**GARANTIA DA QUALIDADE - REQUISITOS**

ISO 9001	PROJETO ATÉ INSTALAÇÃO
ISO 9002	PRODUÇÃO ATÉ INSTALAÇÃO
ISO 9003	INSPEÇÃO E TESTE FINAL

**GARANTIA DA QUALIDADE - SUPLEMENTOS**

ISO 9000-2	APLICAÇÃO ISO 9001/9002/9003
ISO 9000-3	APLICAÇÃO ISO 9001 PARA SOFTWARE
ISO 9004-4	DEPENDABILIDADE

**TECNOLOGIA DE SUPORTE**

ISO 8402	TERMINOLOGIA
ISO 10011 (1/2/3)	AUDITORIA
ISO 10012 (1/2)	EQUIPAMENTOS DE MEDIÇÃO
ISO 10013	MANUAL DA QUALIDADE
ISO 10014	EFEITOS ECONÔMICOS
ISO 10015	EDUCAÇÃO E TREINAMENTO

**3 DOCUMENTAÇÃO DOS PROCESSOS DE TRABALHO**

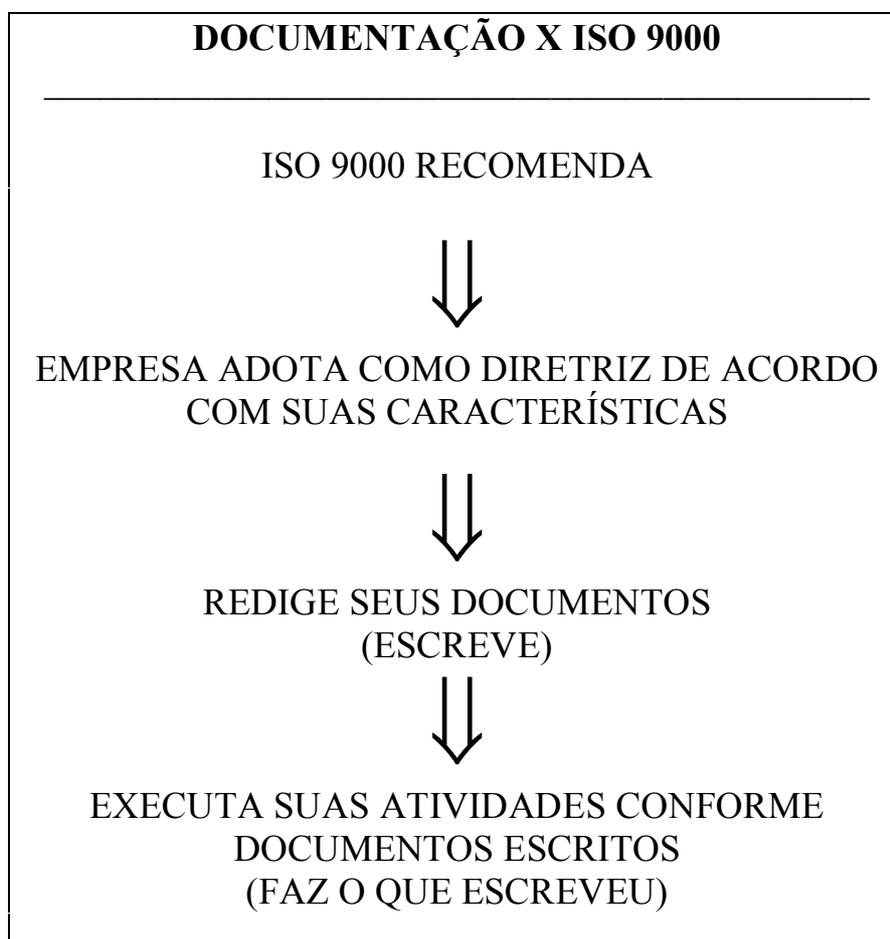
A Documentação dos Processos de Trabalho, juntamente com a definição da Política da Qualidade e a realização de Auditorias Internas, é considerada um elemento chave do Sistema da Qualidade.

Os principais benefícios originados a partir da documentação dos processos de trabalho são:

- Revisão e melhoria dos processos de trabalho;
- A Empresa assegura o cumprimento dos requisitos ISO 9000;
- A Empresa passa a ser vista como um Sistema Integrado;
- Os agentes da ação detêm o conhecimento necessário para executá-la.

O quadro a seguir ilustra a participação das diretrizes ISO 9000 na documentação dos processos de trabalho de uma Empresa: (ver quadro 2 na próxima página)

Quadro 2



#### 4 PASSOS BÁSICOS PARA A IMPLANTAÇÃO DE UM DOCUMENTO NOVO

Estruturar um sistema que contenha todos os processos documentados que afetam a qualidade do produto ou serviço exige muito esforço por parte dos colaboradores da Empresa, assim como uma metodologia para documentar adequadamente o processo.

Os principais passos que devem ser seguidos para documentar um processo pela primeira vez são:

- Elaborar o rascunho do documento (preferencialmente pelo (s) executor (es) da atividade)

- Buscar o consenso das áreas envolvidas (análise crítica)
- Emitir o documento em versão final.
- Aprovar o documento / incluir no Sistema
- Distribuir cópias controladas do documento
- Treinar os funcionários envolvidos na execução da tarefa.

#### 5 REQUISITOS DA SÉRIE ISO 9000 RELACIONADOS AO GERENCIAMENTO DE DOCUMENTOS

A série ISO 9000 dedica dois requisitos diretos sobre gerenciamento de documentos:

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

No quadro a seguir são apresentadas ao longo da série: referências sobre a localização destes requisitos

Quadro 3

NORMAS ISO 9000	CONTROLE DE DOCUMENTOS	REGISTROS DA QUALIDADE
NBR 9000-1	5	---
NBR 9000-2	4.5	4.16
NBR 9000-3	6.2	6.3
NBR 9001	4.5	4.16
NBR 9002	4.5	4.16
NBR 9003	4.5	4.16
NBR 9004-1	5.3	17
NBR 9004-2	5.4.3	idem
NBR 9004-3	5.3	17
NBR 9004-4	---	---

## 6 DOCUMENTOS DO SISTEMA DA QUALIDADE

Os documentos do Sistema da Qualidade são divididos basicamente em:

### a) Manual da Qualidade:

É o principal documento do Sistema da Qualidade.

Declara a Política da Qualidade e descreve o Sistema da Qualidade de uma Organização.

É uma referência permanente para a implantação e manutenção do Sistema da Qualidade.

### b) Política da Qualidade:

Intenções e diretrizes globais de uma organização relativas à Qualidade, formalmente expressas pela Alta Administração.

É a definição do caminho a ser seguido pela Empresa para que ela atinja os seus objetivos.

### c) Procedimentos

Documento que contém a forma especificada de executar uma atividade.

Baseados nas diretrizes estabelecidas no Manual da Qualidade, definem o que deve ser feito, quando, onde e por quem.

### d) Instruções de Trabalho:

Documentos relacionados a um ou mais procedimentos definem detalhadamente como o processo deve ser executado. Neste documento normalmente são apresentados os fluxos de desenvolvimento das atividades, passo a passo.

### e) Registros da Qualidade:

Documento que fornece evidência objetiva de atividades realizadas ou resultados obtidos.

Fornece evidências sobre a extensão do atendimento dos requisitos para a Qualidade ou a eficácia de funcionamento do Sistema de Qualidade.

#### OBJETIVOS:

- DEMONSTRAÇÃO  
(o que foi estabelecido é mantido)
- RASTREABILIDADE  
(condições do produto ou processo em dado momento)
- AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS

(histórico do produto, processo ou programa) (2)

Nota: Definições baseadas na ISO 8402 (1)

## **7 COMPOSIÇÃO BÁSICA DOS PRINCIPAIS DOCUMENTOS E NOÇÕES SOBRE SUA REDAÇÃO E APRESENTAÇÃO**

### **7.1 Composição básica dos documentos do Sistema da Qualidade**

#### **a) Manual da Qualidade**

- Apresentação do Manual
- Descrição da Empresa (Estrutura, produtos e serviços)
- Diretrizes da Empresa em relação a Qualidade
- Política da Qualidade
- Aprovação da alta direção
- Definição e aprovação do representante da alta direção
- Requisitos para o Sistema da Qualidade
- Documentos do Sistema da Qualidade (lista-mestra)

#### **b) Procedimentos**

- Objetivo / Alcance
- Documentos complementares / Relacionados
- Conceitos / Glossário
- Diretrizes
- Responsabilidades
- Descrição do Procedimento
- Registros da Qualidade relacionados

#### **c) Instruções de Trabalho**

- Objetivo / Alcance
- Documentos complementares / Relacionados
- Instruções (seqüência de operações)

### **7.2 Noções sobre a redação dos documentos do Sistema da Qualidade**

UM DOCUMENTO BEM REDIGIDO É  
AQUELE  
COMPREENSÍVEL POR PESSOAL  
QUALIFICADO QUE NÃO  
TENHA PARTICIPADO DE SUA  
ELABORAÇÃO

Ao redigir documentos do Sistema da Qualidade, alguns pontos devem ser considerados:

- Utilizar linguagem simples, objetiva, sempre tendo em mente a clareza da mensagem.
- Evitar linguagem erudita, de difícil compreensão e de sentido ambíguo.
- Evitar siglas, abreviações, gírias.
- Utilizando termos técnicos que não tenham sentido conhecido por todos os envolvidos, usar o campo glossário e defini-lo.
- Zelar pela correção gramatical e ortográfica.
- Sempre que possível, redigir o documento na ordem lógica dos acontecimentos (14).

### **7.3 Apresentação física dos documentos**

- Título conciso e auto explicativo
- Classificação / Número de ordenação
- Data do original
- Data do documento vigente
- Número e data da última revisão ou Histórico das revisões (Números e datas)
- Número de Páginas (Em todas as folhas Ex.: 03/25)
- Nome e assinatura do elaborador e do aprovador
- Área Emitente (no caso de emissões descentralizadas)

### **7.4 Apresentação física dos registros da Qualidade**

- Título conciso e auto explicativo
- Classificação / Número de ordenação
- Data da versão vigente
- Área emitente (opcional)
- Local do arquivo (opcional)

## **8 NOÇÕES DE GERENCIAMENTO DOS DOCUMENTOS E REGISTROS**

**CONTROLE DA DOCUMENTAÇÃO**  
(Texto extraído na íntegra da ISO 9004-2 1993)  
(1)

“Toda a documentação deve ser legível, datada (incluindo as datas de revisão), clara, prontamente identificável, além de incluir a devida autorização.

Devem ser estabelecidos métodos para o controle da emissão, distribuição e revisão dos documentos. Os métodos devem assegurar que os documentos sejam:

- Aprovados pelo pessoal autorizado;
- Liberados e colocados à disposição nas áreas em que as informações são necessárias;
- Compreensíveis e aceitáveis pelos usuários;
- Analisados criticamente, caso seja necessária alguma revisão;
- Retirados de circulação ao se tornarem obsoletos.”

## **9 REQUISITO CONTROLE DE DOCUMENTOS E DADOS - RELEITURA**

O Objetivo deste item é o de fazer uma releitura do requisito Controle de Documentos, buscando uma interpretação das ações sugeridas:

- A Empresa deve estabelecer e manter procedimentos documentados para controle, alteração e aprovação dos documentos integrantes do Sistema da Qualidade.
- Devem existir processos de trabalho documentados para:
  - Elaboração / Emissão
  - Aprovação
  - Alteração / Revisão / Cancelamento
  - Distribuição / Recolhimento
  - Controle de todos os documentos do Sistema da Qualidade em operação
- Os documentos devem definir claramente os métodos e responsabilidades na execução dessas tarefas.
- Os documentos devem estar disponíveis nos locais de trabalho e quando obsoletos devem ser prontamente removidos e substituídos.

## **10 PROCESSOS QUE DEVEM SER DOCUMENTADOS - EM UM OU MAIS DOCUMENTOS**

### **a) Elaboração / Emissão**

- Tipos de documentos, estrutura básica, "layout" padrão, etc.
- Definição da emissão (Centralizada ou não), Classificação / Ordenação

### **b) Aprovação**

- Matriz de Responsabilidades

### **c) Revisão**

- Definição da sistemática de revisão e o fluxo de ações que promovem a troca dos documentos obsoletos nas áreas de trabalho.

### **d) Distribuição**

- Definição das cópias controladas, não controladas, de treinamento, etc. e sua distribuição e troca nos locais de trabalho.

### **e) Controle dos Documentos**

- Sistemática de controle para as atividades de elaboração / emissão, aprovação, distribuição, revisão, cancelamento, retenção e identificação de documentos não aplicáveis, etc.

## **11 CICLO DE VIDA DOS DOCUMENTOS**

O quadro 4 ilustra o ciclo básico de vida de um documento:  
(ver quadro 4 na próxima página)

Entende-se por Ciclo de Vida dos Documentos da Qualidade as diversas etapas que cada documento atravessa ao longo de sua vigência. É importante lembrar que o documento representa um processo de trabalho, portanto, os documentos da Qualidade têm uma característica dinâmica, estando em freqüente melhoria e atualização.

## **12 REQUISITO CONTROLE DOS REGISTROS DA QUALIDADE - RELEITURA**

O objetivo deste item é o de fazer uma releitura do requisito Registros da Qualidade, buscando uma interpretação das ações sugeridas:

- Empresa deve estabelecer e manter procedimentos documentados para identificar, coletar, indexar, arquivar, armazenar, manter, dispor e reter os registros da qualidade.

Quadro 4



- Os registros da qualidade devem estar prontamente recuperáveis e devem estar armazenados em local apropriado.
- Deve existir uma sistemática que permita a verificação da responsabilidade e autoridade sobre os registros emitidos e a interação entre as áreas da Empresa.
- Os registros da qualidade devem ser protegidos contra danos ou deterioração.
- Os tempos de guarda devem ser estabelecidos

e cumpridos.

### 13 PROCESSO QUE DEVE SER DOCUMENTADO

Gerenciamento da TTD - Tabela de Temporalidade Documental, instrumento arquivístico capaz de cumprir as diretrizes do requisito.

Observe o quadro abaixo:

Quadro 5

ITEM DA TTD	DIRETRIZ ISO 9000
LISTA DE REGISTROS	IDENTIFICAÇÃO
CLASSIFICAÇÃO	INDEXAÇÃO
ÁREA LIMITE	RESPONSABILIDADE
LOCAL DE ARQUIVO	ARQUIVAMENTO
DATA DE EXPURGO	RETENÇÃO

NOTA: Através da TTD os registros da Qualidade são gerenciados de maneira organizada, assegurando sua integridade física e seu acesso pelas áreas de interesse.

### 14 O GERENCIAMENTO PROPRIAMENTE DITO

O Gerenciamento de documentos do Sistema da Qualidade consiste em controlar os processos de trabalho que envolvem o cumprimento dos requisitos Controle de Documentos e dados e Controle dos registros da Qualidade

#### 14.1 Atividades relativas ao gerenciamento de documentos

- Controle de emissão de documentos
- Controle de revisão de documentos
- Guarda centralizada dos originais
- Elaboração e manutenção do arquivo histórico dos documentos do Sistema da Qualidade (retenção de documentos não aplicáveis)

- Distribuição e troca de cópias controladas
- Cancelamento e recolhimento de documentos
- Arquivo dos registros da Qualidade relativos ao Controle de Documentos e Registros
- Elaboração e gerenciamento da TTD
- Treinamento nos processos de trabalho sobre gerenciamento documental

#### 14.2 Uma forma de gerenciar os documentos

Os requisitos dedicados ao Gerenciamento de Documentos e Registros da Qualidade são considerados de difícil operacionalização, principalmente se a Empresa não dispuser de uma cultura de organização administrativa interna.

Dados das Empresas Certificadoras comprovam que as não conformidades nestes requisitos são consideradas elevadas, e torna-se um desafio para as Empresas estruturar seus

sistemas de gerenciamento documental de forma a cumprir os requisitos da ISO 9000. de dados.

Existem no mercado alguns "softwares" especializados no gerenciamento de documentos do Sistema da Qualidade. Muitas Empresas, no entanto, iniciam sua sistemática de forma mais simples, através de controles em papel ou mesmo utilizando aplicativos de gerenciamento de banco

A seguir apresenta-se uma metodologia simples e funcional para que o Centro de Informação e Documentação possa iniciar a sistemática de Gerenciamento de Documentos.

Observe no quadro a seguir a estrutura básica da Folha de Controle de Documentos:

Quadro 6

<b>FOLHA DE CONTROLE DE DOCUMENTOS</b> (controla todos os dados do documentos)	
√	ASSUNTO
√	CLASSIFICAÇÃO
√	TIPO
√	ELABORADOR E RESPONSÁVEL PELA APROVAÇÃO
√	DATA DO ORIGINAL
√	DATA DO DOCUMENTOS VIGENTE
√	HISTÓRICO DAS REVISÕES
√	DOCUMENTOS RELACIONADOS
√	CÓPIAS CONTROLADAS
√	REGISTROS DA QUALIDADE RELACIONADOS
√	FUNCIONÁRIOS TREINADOS

A Folha de Controle acompanha todo o desenvolvimento do documento, desde sua emissão até sua saída do Sistema da Qualidade (Cancelamento). Através da implantação desta sistemática, a organização básica dos documentos está estruturada e seu bom gerenciamento assegura o cumprimento dos requisitos ISO 9000.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O objetivo deste trabalho é, em primeiro lugar, apresentar os conceitos básicos sobre a Série ISO 9000, especificamente sobre o Controle de Documentos e Registros do Sistema da Qualidade.

Além disso, também objetiva mostrar ao profissional bibliotecário, especialmente aqueles que estão atuando em Bibliotecas Especializadas, noções básicas sobre a sistemática de Gerenciamento Documental, que com certeza, contribuirão para que o profissional encontre seu espaço no Sistema da Qualidade de suas Empresas.

Como último ponto relevante, lembro que neste caso específico não existem “receitas de organização” prontas e adaptáveis a todas as realidades. Cada Empresa possui sua própria cultura, seu *modus operandi*. Cabe ao bibliotecário buscar soluções para sua realidade e tornar o Gerenciamento de Documentos e Registros o “cartão de visitas” do Centro de Informação e Documentação.

## BIBLIOGRAFIA

- 1 - ABNT / CB-25. Associação Brasileira de Normas Técnicas. Comitê Brasileiro da Qualidade. *Coletânea de normas de garantia da qualidade*. Rio de Janeiro : ABNT, 1994. p.i.
- 2 - ARNOLD, Kenneth L. *O guia gerencial para a ISO 9000*. Tradução de Joselita Vieira Waniewski. Rio de Janeiro : Campus, 1994.
- 3 - BANZATO, José Maurício, JATOBÁ, Paulo César. *Sistema de Documentação para a ISO 9000*. São Paulo : IMAM, 1994, p.i. (Apostila de Treinamento)
- 4 - BRAGA, Elisabeth Vargas de Carvalho. Documentação comprometida com a qualidade. In: Infoimagem, 19 a 21 de outubro de 1993, São Paulo. *Anais*. São Paulo : CENADEM, 1993, p.346-353.
- 5 - BRUMM, Eugenia K. Gerenciar registros para a conformidade ISO 9000. Tradução de Simone Martins. *Controle da Qualidade*, São Paulo, v.5, n.34, p.11-5, mar. 1995.
- 6 - FAVILLE, Warnick S. Documentation and Information management in the context of ISO 9000. In: Infoimagem, 25 a 27 de outubro de 1994, São Paulo. *Anais*. São Paulo : CENADEM, 1994, p.589-604.
- 7 - ISO SÉRIE 9000 ao alcance de todos. 6.ed. Rio de Janeiro : MCG Qualidade em Sistemas, 1994. 29p.
- 8 - MARANHÃO, Mauriti. *ISO série 9000: manual de implementação*. 2.ed. Rio de Janeiro : Qualitymark Editora, 1994. 176p.
- 9 - MARTINES, Wanderlei Antônio, VICENTE, Faustino. Como elaborar um Manual da Qualidade. *Controle da Qualidade*, São Paulo, v.3, n.15, p.31-4, ago. 1993.
- 10 - OLIVEIRA, Marcos Antônio Lima de. Documentação do sistema da qualidade. *Controle da Qualidade*, São Paulo, v.3, n.18, p.3-38, nov. 1993.
- 11 - PAULA, Rosário Paraíso Matta de. Gerenciamento de Documentação e Informação: insumo básico para implementação do Sistema de Qualidade Total - NB 9000. In: Infoimagem, 19 a 21 de outubro de 1993, São Paulo. *Anais*. São Paulo : CENADEM, 1993, p.418-430.
- 12 - \_\_\_\_\_. *Organização da Documentação Empresarial para Certificação ISO 9000*. São Paulo : CENADEM, 1995. p.1. (Apostila de Treinamento)
- 13 - 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 de outubro de 1993, São Paulo. *Anais*. São Paulo : CENADEM, 1993, p.338-45.
- 14 - SILVA, Sérgio Nogueira Duarte da. *Qualidade na documentação de processos - QDP*. versão 01. Rio de Janeiro : IBQN, 1993. p.i. (Apostila de Treinamento)
- 15 - VALLS, Valéria. *O espaço do bibliotecário no gerenciamento de documentos da Qualidade*. São Paulo : APB, 1995. (Ensaio APB, 16).

---

***Valéria Martin Valls***

Bibliotecária da Ipiranga Química

---

***Title***

The librarian as a manager of the Quality System documents

***Abstract***

This work presents the basic concepts about Series ISO 9000, especially about Quality System Register and Document Control, and basic notions about the system of Document Management related to the librarian who works in specialized libraries.

***Keywords***

ISO 9000 - Quality System - Document Management

---

Apresentado no COBIBiii em agosto de 1995

---