

OTIMIZAÇÃO DO CONTROLE DOCUMENTAL NA ISO 9001: PROPOSTA DE REVISÃO PERIÓDICA DE REGISTROS EM SISTEMAS DIGITAIS

OPTIMIZATION OF DOCUMENT CONTROL IN ISO 9001: PROPOSAL FOR PERIODIC REVIEW OF RECORDS IN DIGITAL SYSTEMS

OPTIMIZACIÓN DEL CONTROL DOCUMENTAL EN LA ISO 9001: PROPUESTA DE REVISIÓN PERIÓDICA DE REGISTROS EN SISTEMAS DIGITALES

Jhuan Pablo Natale¹
Cleverson Faber de Assis²
Josué Mario de Oliveira³

RESUMO: Este estudo aborda a otimização do controle documental em sistemas de gestão da qualidade com base na ISO 9001, propondo um modelo de revisão periódica para documentos de preenchimento armazenados em plataformas digitais. O objetivo deste trabalho é analisar a viabilidade da substituição de revisões documentais recorrentes por alteração de layout, formatação ou estrutura visual por revisões mensais programadas, mantendo a conformidade normativa e reduzindo retrabalho administrativo. Como método, escolheu-se a revisão bibliográfica exploratória, realizada a partir de artigos científicos e materiais técnicos relacionados à gestão documental, transformação digital e melhoria contínua. Os resultados demonstraram que a revisão programada reduz excesso de controle documental, minimiza emissão desnecessária de revisões e melhora a padronização dos arquivos disponibilizados em rede, intranet e nuvem corporativa. Concluiu-se que a adoção de critérios para diferenciação entre alterações críticas e alterações administrativas contribui para maior eficiência operacional e aderência aos requisitos da norma.

Palavras-chave: ISO 9001. Gestão documental. Controle de revisão. Sistemas digitais.

ABSTRACT: This study addresses document control optimization in quality management systems based on ISO 9001, proposing a periodic review model for filling records stored in digital platforms. The objective is to analyze the feasibility of replacing recurring document revisions caused by formatting or layout changes with scheduled monthly revisions, while maintaining regulatory compliance and reducing administrative rework. An exploratory literature review was used as methodology, based on scientific articles and technical materials related to document management, digital transformation and continuous improvement. Results demonstrated that scheduled reviews reduce excessive document control, minimize unnecessary revisions and improve standardization of files available on network, intranet and cloud systems. It was concluded that differentiating critical from administrative changes contributes to greater operational efficiency and compliance.

Keywords: ISO 9001. Document management. Revision control. Digital systems.

¹ Técnico em Administração pela ETEC. Discente do curso superior de Gestão da Produção Industrial da Faculdade de Tecnologia de Ferraz de Vasconcelos (FATEC Ferraz de Vasconcelos).

² Docente do curso superior de Gestão da Produção Industrial da Faculdade de Tecnologia de Ferraz de Vasconcelos (FATEC Ferraz de Vasconcelos). Especialista em Logística e Operações pelo Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo (IFSP) e em Engenharia da Produção pela UNIAMERICA.

³ Docente do curso superior de Gestão da Produção Industrial da Faculdade de Tecnologia de Ferraz de Vasconcelos (FATEC Ferraz de Vasconcelos). Especialista em Gestão de Pessoas pela UNIMINAS.

RESUMEN: Este estudio aborda la optimización del control documental en sistemas de gestión de la calidad basados en la ISO 9001, proponiendo un modelo de revisión periódica para documentos de llenado almacenados en plataformas digitales. El objetivo de este trabajo es analizar la viabilidad de sustituir las revisiones documentales recurrentes por cambios de diseño, formato o estructura visual mediante revisiones mensuales programadas, manteniendo la conformidad normativa y reduciendo el retrabajo administrativo. Como método, se eligió la revisión bibliográfica exploratoria, realizada a partir de artículos científicos y materiales técnicos relacionados con la gestión documental, la transformación digital y la mejora continua. Los resultados demostraron que la revisión programada reduce el exceso de control documental, minimiza la emisión innecesaria de revisiones y mejora la estandarización de los archivos disponibles en red, intranet y nube corporativa. Se concluyó que la adopción de criterios para diferenciar entre cambios críticos y cambios administrativos contribuye a una mayor eficiencia operativa y al cumplimiento de los requisitos de la norma.

Palabras clave: ISO 9001. Gestión documental. Control de revisión. Sistemas digitales.

I. INTRODUÇÃO

A gestão documental representa um dos pilares fundamentais dos Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ), sendo responsável por assegurar o controle das informações, a padronização de processos, a rastreabilidade e a conformidade organizacional. Em empresas certificadas pela ISO 9001, os documentos exercem papel estratégico na manutenção da qualidade e no suporte à melhoria contínua dos processos.

Nas versões anteriores da norma ISO 9001, os sistemas da qualidade eram fortemente associados à existência de grande volume documental, especialmente pela obrigatoriedade do Manual da Qualidade e de diversos procedimentos formais. Com a revisão da norma, especialmente a partir da versão de 2015, houve uma flexibilização significativa quanto à estrutura documental, eliminando a obrigatoriedade do manual e incentivando uma abordagem mais voltada à eficácia dos processos e à gestão baseada em riscos (MELLO CHP, et al., 2019). No entanto, observa-se que muitas organizações ainda mantêm práticas altamente burocráticas, baseadas em modelos tradicionais de documentação, o que frequentemente resulta em retrabalho, excesso de revisões e baixa eficiência no controle das informações (PALADINI EP, 2012).

Diante desse cenário, o objetivo principal deste estudo consiste em analisar como a gestão documental pode ser otimizada dentro dos sistemas de gestão da qualidade, buscando reduzir retrabalhos administrativos e melhorar o fluxo de atualização das informações documentadas sem comprometer a conformidade normativa exigida pela ISO 9001. O estudo também busca demonstrar que a burocracia documental não é uma exigência obrigatória da

norma, mas sim uma consequência das práticas adotadas pelas organizações no gerenciamento de seus documentos (VALLS VM, 1996).

Como objetivos secundários, esta pesquisa pretende abordar três aspectos fundamentais relacionados ao tema. O primeiro consiste em analisar a gestão documental dentro da ISO 9001, compreendendo a evolução dos requisitos normativos e a flexibilização promovida após a revisão de 2015 (ROTH CN, 2007). O segundo objetivo secundário busca compreender a influência da transformação digital no controle documental, especialmente na utilização de ferramentas mais dinâmicas e acessíveis para gerenciamento das informações organizacionais (VIANA MAN e VALLS VM, 2016). O terceiro objetivo consiste em demonstrar como a revisão periódica programada pode atuar como ferramenta de melhoria contínua, reduzindo revisões excessivas, minimizando retrabalhos e aumentando a eficiência operacional dos sistemas documentais (CAMPOS VF, 2013).

A relevância deste estudo se justifica pela crescente necessidade de modernização dos sistemas de gestão documental nas organizações, especialmente diante da transformação digital e da busca por maior eficiência operacional. A manutenção de estruturas documentais excessivamente complexas pode gerar desperdício de tempo, aumento de retrabalho e dificuldade na disseminação da informação, impactando diretamente a performance dos processos da qualidade (CARPINETTI LCR, 2016).

Do ponto de vista prático, este estudo também se fundamenta em uma experiência profissional aplicada na área da qualidade, na qual se observou que a constante necessidade de atualização de manuais extensos e documentos interligados dificultava a manutenção da consistência das informações. A partir dessa problemática, foi desenvolvido um modelo alternativo de controle documental baseado em planilhas eletrônicas Microsoft Excel, com programação de revisões por datas, permitindo maior organização, rastreabilidade e agilidade na atualização das informações, sem prejuízo à conformidade em auditorias.

Metodologicamente, a pesquisa caracteriza-se como uma revisão bibliográfica exploratória, baseada em estudos relacionados à gestão documental, digitalização de processos e melhoria contínua. A gestão documental voltada à qualidade deve considerar não apenas a conformidade normativa, mas também a eficiência operacional das organizações, permitindo que os sistemas de gestão sejam ao mesmo tempo robustos e flexíveis (COSTA AF e BATISTA EM, 2023).

O público-alvo deste estudo inclui profissionais da área da qualidade, gestores de sistemas de gestão, analistas de processos, auditores internos e externos, além de organizações

que buscam otimizar seus sistemas de controle documental. O trabalho também pode contribuir para estudantes e pesquisadores das áreas de engenharia da qualidade, administração e gestão organizacional, ao apresentar uma visão prática sobre a aplicação de soluções simples e eficazes para problemas recorrentes de burocratização documental (VALENTIM MLP, 2012).

Dessa forma, o presente trabalho busca contribuir para a discussão sobre a diferença entre conformidade normativa e excesso de burocracia, demonstrando que os sistemas de gestão da qualidade não exigem complexidade documental, mas sim controle eficiente da informação, podendo este ser alcançado por meio de soluções mais dinâmicas e adaptáveis à realidade operacional das organizações (CURY A, 2017).

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Gestão documental na ISO 9001

A gestão documental sempre esteve diretamente associada aos sistemas de gestão da qualidade, sendo considerada um elemento essencial para garantir controle, rastreabilidade, padronização e confiabilidade das informações organizacionais. Durante muitos anos, especialmente nas versões anteriores da ISO 9001, a documentação era compreendida como um dos principais pilares para comprovação da conformidade dos processos, o que levou diversas organizações a desenvolverem estruturas documentais extensas, rígidas e altamente burocráticas.

Segundo Valls (1996), o gerenciamento documental está relacionado ao controle sistemático das informações organizacionais, assegurando uniformidade operacional e estabilidade nos processos internos. Nesse contexto, o controle documental passou a ser visto não apenas como ferramenta administrativa, mas também como mecanismo de segurança organizacional e evidência de conformidade perante auditorias e certificações.

Entretanto, com a publicação da ISO 9001:2015, ocorreu uma mudança significativa na forma como a documentação passou a ser tratada dentro dos sistemas de gestão da qualidade. A norma substituiu a obrigatoriedade de diversos procedimentos formais e do próprio Manual da Qualidade pelo conceito de “informação documentada”, oferecendo maior flexibilidade às organizações quanto à maneira de estruturar seus controles documentais. Essa alteração permitiu que as empresas adaptassem seus sistemas conforme suas necessidades operacionais, reduzindo a rigidez presente em versões anteriores da norma.

Além disso, a ISO 9001:2015 passou a enfatizar fortemente a gestão por processos, a análise de riscos e a melhoria contínua, direcionando o foco para a eficiência dos resultados e

não apenas para a quantidade de documentos existentes. Dessa forma, o controle documental deixou de ser centrado exclusivamente na produção de registros formais e passou a priorizar a eficácia na gestão da informação.

Apesar dessa flexibilização normativa, muitas organizações ainda mantêm práticas documentais herdadas de modelos antigos, realizando revisões excessivas mesmo quando as alterações realizadas não possuem impacto direto nos processos operacionais. Mudanças relacionadas à formatação, cabeçalhos, rodapés, fontes, layout ou pequenos ajustes administrativos frequentemente geram novas revisões documentais, aumentando o volume de registros e ampliando o retrabalho administrativo sem agregar valor efetivo ao sistema de gestão.

Esse excesso de burocracia documental acaba criando dificuldades operacionais, principalmente em setores responsáveis pela manutenção e atualização contínua das informações. Em muitos casos, o tempo gasto com revisões formais poderia ser direcionado para atividades mais estratégicas relacionadas à melhoria dos processos e análise da qualidade. Assim, torna-se necessário desenvolver métodos mais eficientes de controle documental, alinhados à flexibilidade proposta pela ISO 9001:2015.

2.2 Transformação digital e controle documental

A transformação digital vem promovendo mudanças significativas nos sistemas de gestão documental, proporcionando maior agilidade, integração e acessibilidade às informações organizacionais. O avanço das tecnologias digitais permitiu que muitas organizações substituíssem documentos físicos e controles manuais por sistemas eletrônicos capazes de centralizar informações e facilitar a atualização dos registros.

Nesse cenário, ferramentas como intranet corporativa, redes compartilhadas, armazenamento em nuvem, sistemas ERP e plataformas de GED (Gerenciamento Eletrônico de Documentos) passaram a desempenhar papel fundamental na modernização do controle documental. Essas tecnologias permitem maior rastreabilidade das informações, redução de perdas documentais e controle mais eficiente das versões utilizadas dentro da organização.

A digitalização documental também contribui diretamente para redução do uso de documentos obsoletos, uma vez que as informações podem ser atualizadas em tempo real e disponibilizadas simultaneamente para diferentes setores da empresa. Além disso, sistemas digitais permitem automatização de controles, monitoramento de revisões e maior segurança no armazenamento das informações organizacionais.

Aganette e Araujo (2024) destacam que a gestão documental moderna deve priorizar eficiência, acessibilidade e controle inteligente das informações, buscando reduzir processos excessivamente burocráticos e ampliar a agilidade operacional das organizações. Da mesma forma, Mendes e Silva (2023) afirmam que a integração entre gestão documental e sistemas da qualidade contribui significativamente para redução de atividades redundantes e melhoria da eficiência administrativa.

Outro aspecto importante está relacionado à ISO 15489, norma internacional voltada à gestão de documentos, que estabelece princípios relacionados à autenticidade, integridade, rastreabilidade e confiabilidade das informações documentadas. Esses princípios demonstram que o controle documental eficiente não depende necessariamente de grande volume de revisões formais, mas sim da capacidade da organização em garantir que as informações corretas estejam disponíveis, atualizadas e protegidas.

Dessa forma, a transformação digital possibilita o desenvolvimento de modelos documentais mais dinâmicos e flexíveis, permitindo que o sistema de gestão da qualidade mantenha conformidade normativa sem gerar excesso de burocracia operacional.

2.3 Revisão periódica como ferramenta de melhoria

Dentro do contexto da modernização documental, a revisão periódica programada surge como alternativa para reduzir revisões excessivas e otimizar o fluxo de atualização das informações documentadas. Esse modelo consiste na consolidação de alterações administrativas em ciclos previamente definidos, evitando a emissão de novas revisões para modificações que não impactam diretamente a operação ou os requisitos críticos do processo.

Tradicionalmente, muitas organizações realizam revisões documentais imediatas para qualquer tipo de alteração, independentemente de sua relevância operacional. Pequenas mudanças visuais, como ajustes de fonte, atualização de capa, reorganização de layout ou alterações estéticas, frequentemente geram novas revisões formais, aumentando significativamente o volume documental e o retrabalho administrativo.

A revisão periódica programada busca justamente separar alterações críticas de alterações administrativas. Nesse modelo, mudanças relacionadas ao processo operacional, requisitos normativos, parâmetros técnicos ou instruções de trabalho continuam exigindo revisões imediatas e extraordinárias, devido ao impacto direto sobre a execução das atividades. Por outro lado, alterações meramente visuais ou organizacionais podem ser agrupadas em revisões mensais programadas, reduzindo o número de emissões documentais desnecessárias.

Esse sistema contribui para maior organização do fluxo documental, melhora o controle das atualizações e reduz significativamente o tempo gasto com retrabalho administrativo. Além disso, permite que os profissionais da qualidade concentrem esforços em atividades estratégicas relacionadas à análise de processos, melhoria contínua e prevenção de falhas, em vez de direcionar grande parte do tempo à atualização constante de documentos sem impacto operacional relevante.

Nesse contexto, a revisão periódica programada apresenta-se como ferramenta de melhoria alinhada aos princípios da ISO 9001:2015, demonstrando que eficiência documental não está associada ao excesso de burocracia, mas sim à capacidade de controlar informações de forma prática, organizada e eficaz.

3. MATERIAIS E MÉTODO

O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa de natureza qualitativa, com abordagem exploratória e fundamentação em revisão bibliográfica. A escolha desse método ocorreu devido à necessidade de compreender, analisar e discutir os impactos da burocracia documental nos sistemas de gestão da qualidade, bem como identificar alternativas mais eficientes para o controle das informações documentadas dentro das organizações.

A pesquisa exploratória foi utilizada por permitir maior aprofundamento sobre o tema estudado, proporcionando compreensão mais ampla acerca das práticas de gestão documental aplicadas aos sistemas da qualidade, especialmente no contexto da ISO 9001:2015 e da transformação digital dos processos organizacionais. Além disso, esse tipo de pesquisa possibilita analisar diferentes perspectivas teóricas relacionadas à flexibilização documental, à eficiência operacional e à melhoria contínua.

O levantamento bibliográfico foi realizado por meio de pesquisas no Google Acadêmico, selecionado como principal base de dados devido à ampla disponibilidade de artigos científicos, trabalhos acadêmicos e publicações relacionadas à gestão documental e sistemas de gestão da qualidade. Para direcionamento da pesquisa, foram utilizados os seguintes descritores: “ISO 9001”, “gestão documental”, “document control”, “quality management systems” e “digital document management”.

Como critérios de inclusão, foram selecionados artigos completos de acesso livre, publicados entre os anos de 1996 e 2023, nos idiomas português e inglês, que apresentassem relação direta com gestão documental, controle de documentos, transformação digital, melhoria contínua e sistemas de gestão da qualidade. A delimitação temporal foi definida considerando

a necessidade de compreender tanto os modelos documentais tradicionais quanto as mudanças promovidas pela revisão da ISO 9001:2015 e pelos avanços da digitalização organizacional.

Foram excluídos estudos que não apresentavam aderência ao tema proposto, trabalhos com foco exclusivamente tecnológico sem relação com gestão da qualidade, publicações duplicadas e materiais que não abordavam práticas de controle documental ou melhoria dos fluxos administrativos.

Após a etapa de seleção, os materiais passaram por leitura exploratória e analítica, permitindo identificar os principais conceitos, métodos e práticas relacionados ao gerenciamento documental em sistemas da qualidade. Os estudos selecionados foram organizados em quadros comparativos para facilitar a análise das informações, possibilitando comparar abordagens documentais tradicionais com modelos mais flexíveis e digitalizados.

Além da revisão bibliográfica, o estudo também possui caráter aplicado, uma vez que parte da observação prática de dificuldades enfrentadas na rotina da área da gestão da qualidade, especialmente relacionadas ao excesso de revisões documentais e ao retrabalho administrativo gerado por alterações sem impacto operacional significativo. A partir dessa experiência, foi analisada a viabilidade da utilização de revisões periódicas programadas como ferramenta para otimização do fluxo documental.

Dessa forma, a metodologia adotada buscou integrar fundamentação teórica e observação prática, permitindo desenvolver uma análise crítica sobre os modelos tradicionais de controle documental e suas possibilidades de modernização dentro dos sistemas de gestão da qualidade.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise dos estudos selecionados, associada à observação prática da rotina da gestão documental em Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ), permitiu identificar que muitas organizações ainda mantêm métodos de controle documental excessivamente burocráticos, mesmo após a flexibilização promovida pela ISO 9001:2015. Observou-se que diversas empresas continuam realizando revisões frequentes em documentos por alterações administrativas, visuais ou estruturais, sem impacto técnico direto nos processos operacionais.

Entre os principais aspectos identificados durante a análise, destaca-se o excesso de revisões documentais, responsável pelo aumento das atividades administrativas relacionadas à atualização, aprovação, distribuição e armazenamento de documentos. Pequenas alterações, como ajustes de formatação, atualização de cabeçalhos, modificações visuais em capas ou

reorganização estrutural de arquivos, frequentemente resultam na emissão de novas revisões formais, ampliando o volume de registros gerados sem impacto operacional significativo.

Também foi identificado aumento do retrabalho administrativo associado à atualização contínua de documentos sem alterações técnicas relevantes. Em diversos casos, os profissionais responsáveis pelo sistema da qualidade direcionam grande parte das atividades para revisões documentais operacionais, reduzindo o tempo disponível para atividades relacionadas à análise crítica, melhoria contínua e prevenção de falhas.

Outro aspecto observado refere-se à dificuldade de controle histórico das informações, especialmente em sistemas com elevado número de revisões. O excesso de atualizações documentais pode aumentar a ocorrência de duplicidade de arquivos, utilização de versões incorretas e inconsistências entre documentos relacionados.

A análise também demonstrou que sistemas documentais excessivamente complexos podem dificultar auditorias internas e externas, devido ao elevado volume de revisões e à maior dificuldade de rastreabilidade das informações. Nesses casos, o aumento do controle documental não representa necessariamente melhoria da eficiência operacional.

Diante desse cenário, observou-se que a adoção de revisões periódicas programadas apresenta potencial para otimização do fluxo documental. O modelo analisado baseia-se na consolidação de alterações administrativas em ciclos previamente definidos, como revisões mensais, evitando a abertura de novas revisões formais para modificações sem impacto técnico ou operacional relevante.

Os resultados identificados demonstraram redução do volume de revisões desnecessárias, maior organização no controle documental e melhoria da previsibilidade das atualizações dos arquivos. Também foram observados benefícios relacionados à padronização das informações, simplificação da rastreabilidade documental e melhoria da organização dos arquivos disponibilizados em rede corporativa, intranet e sistemas de armazenamento em nuvem. As soluções aplicadas conforme o tipo de alteração documental estão descritas na Tabela 1.

Tabela 1 - Soluções aplicadas conforme o tipo de alteração documental.

Tipo de alteração	Tratamento
Fonte, layout, capa, assinatura	Revisão mensal programada
Mudança operacional ou legal	Revisão imediata
Inclusão de campo administrativo	Revisão mensal
Alteração de instrução técnica	Revisão extraordinária

Fonte: autoria própria, 2026.

O modelo analisado demonstrou alinhamento com os princípios da ISO 9001:2015 relacionados à eficiência operacional, melhoria contínua e controle das informações documentadas. Observou-se que a norma permite métodos flexíveis de gerenciamento documental, desde que sejam mantidos o controle das informações, a rastreabilidade e a conformidade dos documentos utilizados pela organização.

Dessa forma, os resultados obtidos indicam que a implementação de revisões periódicas programadas pode contribuir para redução de retrabalhos administrativos e simplificação do controle documental, sem comprometimento da conformidade normativa dos Sistemas de Gestão da Qualidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo analisar a viabilidade da implementação de revisões periódicas programadas em documentos de preenchimento dentro dos sistemas de gestão da qualidade, buscando compreender de que forma a redução da burocracia documental pode contribuir para maior eficiência operacional sem comprometer os requisitos da ISO 9001.

Ao longo da pesquisa, foi possível identificar que muitos sistemas documentais ainda seguem modelos tradicionais excessivamente burocráticos, mesmo após a flexibilização promovida pela ISO 9001:2015. Observou-se que diversas organizações continuam realizando revisões constantes para alterações meramente administrativas, como ajustes visuais, modificações de layout e pequenas mudanças estruturais, gerando retrabalho, aumento do volume documental e dificuldade na manutenção das informações.

Os objetivos específicos deste trabalho também foram alcançados. O primeiro objetivo permitiu compreender como a gestão documental evoluiu dentro da ISO 9001, principalmente após a substituição da obrigatoriedade do Manual da Qualidade pelo conceito de “informação documentada”, possibilitando sistemas mais flexíveis e adaptáveis à realidade das organizações. O segundo objetivo demonstrou que a transformação digital exerce papel fundamental na modernização do controle documental, permitindo maior agilidade, rastreabilidade e integração das informações por meio de sistemas digitais, armazenamento em nuvem e plataformas eletrônicas de gerenciamento documental. Já o terceiro objetivo evidenciou que a revisão periódica programada pode atuar como ferramenta de melhoria contínua, reduzindo revisões desnecessárias e tornando o fluxo documental mais organizado, previsível e eficiente.

A proposta apresentada neste estudo possui fundamentação prática baseada na experiência profissional do autor em quatro organizações distintas, nas quais foi implementado

um sistema digital de controle documental online voltado à redução de burocracias administrativas. Embora a estrutura técnica do sistema não constitua o foco central deste artigo, sua aplicação prática permitiu observar resultados relevantes relacionados à melhoria da gestão documental.

Nas empresas analisadas, verificou-se redução significativa do retrabalho administrativo, diminuição do tempo necessário para realização de alterações documentais e melhoria na organização das informações controladas. Além disso, o sistema proporcionou maior fluidez ao processo documental, facilitando a rastreabilidade, o entendimento dos documentos e o controle das revisões realizadas.

Outro aspecto relevante identificado foi o desempenho positivo do modelo durante auditorias internas e externas. Em todas as organizações nas quais o sistema foi aplicado, o método foi submetido à avaliação prática dentro dos processos de auditoria, demonstrando conformidade com os requisitos da ISO 9001 e eficiência no controle das informações documentadas. Os resultados observados indicaram que a simplificação documental não compromete a robustez do sistema da qualidade, mas pode, ao contrário, contribuir para torná-lo mais eficiente, funcional e acessível aos usuários envolvidos nos processos.

Entretanto, apesar dos resultados positivos observados na prática, o presente estudo possui limitações relacionadas à ausência de indicadores quantitativos formais que permitam mensurar estatisticamente os ganhos obtidos após a implementação do modelo. A pesquisa possui caráter predominantemente qualitativo e exploratório, fundamentando-se em revisão bibliográfica e observação prática das rotinas organizacionais.

Além disso, o sistema apresentado possui características customizadas, sendo adaptado conforme a realidade operacional de cada organização. Cada empresa possui necessidades específicas relacionadas ao seu nível de controle documental, complexidade dos processos, estrutura organizacional e exigências internas da gestão da qualidade. Dessa forma, não se pretende apresentar um modelo único ou universal, mas sim demonstrar que existem alternativas mais flexíveis e eficientes para o gerenciamento documental dentro dos sistemas da qualidade.

Por fim, conclui-se que a burocracia documental não deve ser interpretada como uma exigência obrigatória da ISO 9001, mas sim como uma prática organizacional muitas vezes mantida por tradição ou por ausência de métodos mais eficientes de controle. Assim, a utilização de revisões periódicas programadas e sistemas digitais de gerenciamento documental apresenta potencial para contribuir significativamente com a modernização dos sistemas de gestão da

qualidade, reduzindo retrabalhos, aumentando a eficiência operacional e tornando o controle das informações mais dinâmico, organizado e funcional.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. AGANETTE EC, ARAUJO JJ. Gestão documental em ambientes corporativos: um modelo de procedimentos operacionais. *Informação na Sociedade Contemporânea*, 2024; 8(1).
2. ALVES HG, SERVARE JUNIOR MWJ, TOGO MH. Práticas de gerenciamento organizacional em sistemas de gestão da qualidade com base na norma ISO 9001:2015: uma análise utilizando a metodologia ProKnow-C. *South American Development Society Journal*, 2023; 9(26): 63-79.
3. ARAÚJO LCG. *Organização, sistemas e métodos e as tecnologias de gestão organizacional*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2014; 504 p.
4. CAMPOS VF. *Gerenciamento da rotina do trabalho do dia a dia*. 9. ed. Nova Lima: Falconi Editora, 2013; 266 p.
5. CARPINETTI LCR. *Gestão da qualidade: conceitos e técnicas*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2016; 336 p.
6. COSTA AF, BATISTA EM. A gestão de documentos (ISO 15489) e uma relação possível com a gestão da qualidade na certificação da norma ISO 9001. *Informação@Profissões*, 2023; 11(2): 20-39.
7. CURY A. *Organização e métodos: uma visão holística*. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017; 632 p.
8. FONSECA MO. *Arquivologia e ciência da informação*. Rio de Janeiro: FGV, 2005; 124 p.
9. JURAN JM. *A qualidade desde o projeto: os novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços*. São Paulo: Pioneira, 1992; 551 p.
10. MELLO CHP, et al. *ISO 9001:2015: sistema de gestão da qualidade para operações de produção e serviços*. São Paulo: Atlas, 2019; 448 p.
11. MENDES EFS, SILVA WA. *A gestão de documentos alinhada à gestão da qualidade: uma análise a partir da aplicação das normas ISO*. *Ágora: Arquivologia em Debate*, 2023.
12. OLIVEIRA DPR. *Administração de processos: conceitos, metodologia e práticas*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2019; 352 p.
13. ORTIZ SDM. *Elementos de orientação para gestão documentária com vistas à gestão da qualidade*. Curitiba: Universidade Federal do Paraná, 2003; 118 p.
14. PALADINI EP. *Gestão da qualidade: teoria e prática*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012; 339 p.

15. ROTH CN. ISO 9000: entendendo, implantando e mantendo um sistema da qualidade. São Paulo: Érica, 2007; 224 p.
16. SLACK N, CHAMBERS S, JOHNSTON R. Administração da produção. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2018; 776 p.
17. VALENTIM MLP. Gestão documental, informação e conhecimento no ambiente organizacional. *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, 2012; 2(n. especial): 4-17.
18. VALLS VM. O enfoque por processos da NBR ISO 9001 e sua aplicação nos serviços de informação. *Ciência da Informação*, 2004; 33(2): 172-178.
19. VALLS VM. O gerenciamento dos documentos do sistema da qualidade. *Ciência da Informação*, 1996; 25(2).
20. VAROTTO GR, SOUZA SML. A auditoria interna como instrumento de gestão para manutenção da certificação ISO 9001. *Revista Visão: Gestão Organizacional*, 2013; 2(1).
21. VIANA MAN, VALLS VM. O papel da gestão documental nos processos de gestão do conhecimento. *Future Studies Research Journal: Trends and Strategies*, 2016; 8(2): 3-26.