



ISO 9001: QUALIDADE COM SEGURANÇA

Editorial

Em tempos modernos as empresas devem pensar de maneira ampla. Questões como segurança, saúde, qualidade e meio ambiente estão diretamente interligadas e suas ações refletem diretamente na qualidade dos produtos, processos e ambiente como um todo. Neste mês falaremos sobre a ISO 9001 e a sua importância para o gerenciamento destas questões.

Boa leitura!

A Gestão da Qualidade

Certamente a Norma ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos, atualmente na versão 2008, é a norma para sistemas de gestão mais conhecida no Brasil. Afinal, são mais de 7.000 empresas certificadas, desde sua primeira publicação em 1989.

Assim como as demais normas voltadas para sistemas de gestão, sejam elas de Responsabilidade Social, Gestão Ambiental, Segurança da Informação e outros, ela apresenta um modelo para gestão de riscos, nesse caso voltada para o fornecimento de produtos e serviços.



Se formos observar atentamente, a versão 2008 da norma não trouxe mudanças no seu conteúdo. Por outro lado, foram mantidas algumas ênfases em determinados requisitos, como por exemplo, o item 0.4 – Compatibilidade com Outros Sistemas de Gestão, que tem a seguinte redação:

“Esta norma não inclui requisitos específicos para outros sistemas de gestão, tais como aqueles específicos à gestão ambiental, gestão de segurança e saúde ocupacional, gestão financeira ou de riscos. Entretanto, esta Norma possibilita a uma organização o alinhamento ou a integração de seu próprio sistema de gestão da qualidade com os requisitos dos sistemas de gestão relacionados.”

Dividida em oito seções principais, das quais quatro delas voltadas para a operação, a Norma ISO 9001 procura mostrar, em seu requisito 1 – Escopo, que ela especifica requisitos para um sistema de Gestão da Qualidade, quando uma organização:

a) precisa demonstrar sua capacidade para fornecer produtos que atendam de forma consistente aos requisitos dos clientes e requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis e

b) pretende aumentar a satisfação dos clientes por meio da aplicação eficaz do sistema, incluindo processos para melhoria contínua e assegurar a conformidade com os requisitos do cliente e os requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis.



Por aí se percebe a preocupação da Norma, não só com o atendimento dos requisitos de seus clientes, como sua preocupação de que sejam atendidos os requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis, que nada mais são do que as legislações aplicáveis aos produtos e indiretamente às operações da organização.

Nesse mesmo requisito, a Norma esclarece que todos os seus requisitos *“são genéricos e se pretende que sejam aplicáveis a todas as organizações, independentemente do seu tipo, do seu porte e do produto (ou serviço) que fornecem”*.

No item 0.2 – *Abordagem de Processo*, a Norma apresenta a metodologia adequada para implantação e gestão de um sistema de gestão da qualidade, que consiste no seguinte:

“Para uma organização funcionar de maneira eficaz, ela tem que determinar e gerenciar diversas atividades interligadas... Uma vantagem da abordagem de processo é o controle contínuo que ela permite sobre a ligação entre os processos individuais dentro do sistema, bem como sua combinação e interação”.



No seu conjunto, a norma é dividida então, resumidamente, nos seguintes requisitos para operação:

- **4 – Requisitos Gerais** – que trata do controle de processos terceirizados, dos requisitos de controle da documentação, do Manual da Qualidade e do controle dos registros;

- **5 - Responsabilidade da Direção** – que trata do comprometimento da alta direção com o sistema de gestão, do foco no cliente, da Política da Qualidade, do planejamento do sistema, das responsabilidades, autoridades e comunicação, etc.;

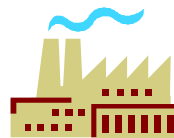
- **6 – Gestão de Recursos** – que trata do provimento de recursos para implementar e manter o sistema de gestão da qualidade e melhorar sua eficácia. Em função do propósito deste artigo, e dada a importância desse requisito em termos de Segurança e Saúde Ocupacional, ele será tratado mais detalhadamente no tópico seguinte;

- **7 - Realização do Produto** – dividido em Planejamento da Realização do Produto, Processos Relacionados a Clientes, Projeto e Desenvolvimento, Aquisição, Produção e Prestação de Serviço e Controle de Equipamentos de Monitoramento e Medição, prescreve os aspectos principais para a definição dos processos e atividades necessários para o atendimento dos requisitos de seus clientes;

- **8 – Medição, Análise e Melhoria** – voltado para o planejamento e implementação de melhorias, há o estabelecimento das necessidades de monitoramento, medição, análise e melhoria do sistema, para *“demonstrar a conformidade aos requisitos do produto, assegurar a conformidade do sistema de gestão da qualidade e melhorar continuamente a eficácia do sistema de gestão da qualidade”*.

Integração de Propósitos

O Requisito 6 – **Provisão de Recursos** é aquele destinado para a definição dos cuidados necessários para assegurar a continuidade dos processos, procurando garantir, assim, a eficácia do sistema de gestão da qualidade.



Está dividido em três itens básicos:

- **Recursos Humanos**, que trata dos critérios para determinar e gerenciar as competências necessárias dos colaboradores para a realização das atividades;

- **Infra-estrutura** – que prescreve que *“a organização deve determinar, prover e manter a infra-estrutura necessária para alcançar a conformidade com os requisitos do produto”*, ou seja, os meios necessários para sua operação;

- **Ambiente de Trabalho**, que estabelece que *“a organização deve determinar e gerenciar o ambiente de trabalho necessário para alcançar a conformidade com os requisitos do produto”*.



Na versão 2008 da Norma ISO 9001, houve como dissemos algumas ênfases em itens que já existiam, como, por exemplo, esse requisito 6.4.

Ele teve acrescida uma nota, no item 6.4, relativa aos aspectos de riscos ambientais, tratados especificamente pela Lei 3214/78 e suas Normas Regulamentadoras. A saber, o texto desse requisito passou a ter a seguinte redação:

“A organização deve determinar e gerenciar o ambiente de trabalho necessário para alcançar a conformidade com os requisitos do produto.”

Nota: O termo “ambiente de trabalho” se refere àquelas condições sob as quais o trabalho é executado, incluindo fatores físicos, ambientais e outros (tais como ruído, temperatura, umidade, iluminação e condições meteorológicas).

Na verdade, o objetivo é atender ao escopo básico da gestão da qualidade, que pretende que a Norma ISO 9001 “especifique requisitos para um sistema de gestão da qualidade, quando uma organização necessita demonstrar sua capacidade para fornecer produtos e serviços, que atendam de forma consistente aos requisitos dos clientes”, conforme descrito de forma similar, no item 1 da Norma ISO 9001.

O Alinhamento para a Gestão Consistente

Observados esses aspectos da seção 6 – Gestão de Recursos, da Norma ISO 9001, mais especificamente os itens 6.3 – *Infra-estrutura* e 6.4 – *Ambiente de Trabalho*, é o caso de se perguntar por que alinhar a gestão da qualidade com a gestão de segurança e saúde ocupacional, para que a organização atenda consistentemente aos requisitos dos clientes, requisitos estatutários e regulamentares?

Alguém pode supor que uma organização, que não cuida minimamente de seus riscos ambientais, como ruído, temperatura, umidade, iluminação e condições meteorológicas, vai conseguir, ao longo do tempo, a chamada “garantia de continuidade dos seus processos” e eliminar os riscos de descumprimentos legais?

Imagine quanto pode ser eficiente, ao longo do tempo, independente de sua tecnologia, equipamentos e qualidade de seus insumos, uma organização cujos colaboradores estejam sujeitos aos mais diversos tipos de acidentes.

Sem instruções sobre os riscos de acidentes nas suas atividades, sem equipamentos adequados de proteção individual, com sua infra-estrutura mal conservada, com manutenção deficiente de seu maquinário, sujeita a incêndios causados por raios ou instalações elétricas mal cuidadas, com mobiliário ergonomicamente incorreto, sem práticas de prevenção e combate a incêndios, com produtos químicos e combustíveis mal armazenados e outros aspectos de segurança sem tratamento adequado, que resultados podem ser esperados?



Esse é o vínculo existente entre a Norma ISO 9001 e a gestão de segurança e saúde ocupacional, definido no requisito 6.4 da norma e reforçado pelo requisito 0.4 – *Compatibilidade com outros sistemas de gestão*, citado anteriormente.

De fato, quando se implanta um sistema de gestão da qualidade, a abordagem é dirigida para a identificação dos riscos em relação aos produtos esperados pela operação.

Nesse momento, se feita uma análise dos riscos à segurança e saúde ocupacional, para prevenir a ocorrência de incidentes durante a operação da empresa, certamente o sistema de gestão da qualidade deverá proporcionar um nível mais elevado de gestão do negócio.

Parece óbvio que uma empresa com menores riscos de acidentes e doenças do trabalho, sem paralisações causadas por incêndios, curto circuitos e quebras de equipamentos por falta de manutenção, vai deixar de ter custos adicionais ou mesmo paradas prolongadas em seus processos, tanto pelo lado da qualidade do produto quanto pela proteção às pessoas.



Portanto, mantendo a organização em conformidade com os *requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis*, estabelecidos pela Lei 3214/78 e regulamentados pelas NR's - Normas Regulamentadoras, e se possível, indo um pouco além, estarão sendo atendidas as legislações básicas para que se alcance a garantia de continuidade dos processos, pelo lado da força de trabalho e da infra-estrutura, buscando assegurar a eficácia da gestão.

É o propósito do requisito 4.1 – c, da Norma ISO 9001, de maneira ampla: *determinar critérios e métodos necessários, para assegurar que a operação e o controle desses processos sejam eficazes.*

Em última análise, pensar apenas na gestão da qualidade, sem atentar para os vínculos com a gestão de segurança e saúde ocupacional, não olhando também para os aspectos de gestão ambiental, é querer praticar o chamado “desenvolvimento sustentável” apoiando-se em apenas um dos três pilares desse processo.



COLABORAÇÃO:



Sérgio Martins Pinto

Consultor Sênior

Interaction Plexus Recursos Terceirizados S/S Ltda.

Site: www.iaction-plexus.com.br

E-mail: treinamento@iacion-plexus.com.br

Fone: (11) 3528-2222