

# O GERENCIAMENTO DOS DOCUMENTOS DO SISTEMA DA QUALIDADE

VALÉRIA MARTIN VALLS

## Resumo

*Descreve conceitos básicos sobre a sistemática de documentação de processos de trabalho, a estruturação do controle documental e o seu gerenciamento, de acordo com as diretrizes ISO 9000.*

*Os requisitos da série ISO 9000 relacionados ao tema, Controle de Documentos e de Dados e Controle de Registros da Qualidade são detalhados objetivando maior entendimento e contribuindo para a implantação de um controle documental focado em seus reais objetivos.*

## Palavras-chave

*Sistema da qualidade; Gestão da qualidade; Controle de documentos; ISO 9000; Documentação; Registros*

## INTRODUÇÃO

O objetivo deste artigo é apresentar conceitos básicos sobre a sistemática de documentação de processos de trabalho, sua estruturação e gerenciamento, segundo as diretrizes ISO 9000.

O controle de documentos é considerado um dos alicerces do sistema da qualidade, pois, com ele, o cumprimento dos requisitos estabelecidos é evidenciado, a informação atualizada sobre como desenvolver cada atividade é de conhecimento dos colaboradores da empresa e, além disso, os processos de trabalho da empresa contam com um ambiente propício para sua melhoria contínua.

Com a sistematização de cada atividade e o seu desenvolvimento de forma controlada, uniforme e integrada, a qualidade do produto ou serviço da empresa tende a ser assegurada, contribuindo, desta forma, para o seu avanço competitivo.

## O SISTEMA DA QUALIDADE NAS EMPRESAS, BASEADO NA ISO 9000

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 as normas não traçam regras de como conduzir uma empresa ou mesmo como organizá-la. Seu papel, mediante as diretrizes apresentadas em cada requisito (que no conjunto compõem cada norma), é fornecer orientações/caminhos que cada empresa, de acordo com sua própria cultura e características, deverá seguir para implantar seu 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, com a documentação dos seus

processos de trabalho;

- as relações comerciais são facilitadas (qualidade assegurada/reconhecimento internacional);
- há redução de riscos e de custos;
- benefícios para a empresa (competitividade, lucro, produtividade);
- benefícios para os clientes (confiança, satisfação);
- benefícios para os empregados (desenvolvimento individual, oportunidade de treinamento, maior integração entre os setores etc.<sup>3</sup>).

Basicamente, após a estruturação de um sistema da qualidade baseado nas normas ISO 9000, as seguintes mudanças podem ser observadas na empresa:

- resultados do trabalho passam a ser previsíveis;
- há redução de refugos e retrabalhos;
- organização no ambiente de trabalho;
- revisão de rotinas, com melhorias;
- prevenção é priorizada em detrimento da correção;
- há maior participação dos funcionários<sup>3</sup>.

## **A DOCUMENTAÇÃO DE PROCESSOS DE TRABALHO**

A documentação de processos de trabalho, juntamente com a definição e cumprimento da política da qualidade e a realização de auditorias internas, é considerada um elemento-chave do sistema da qualidade.

Conceitualmente, documentação de processos consiste em descrever, em papel ou meio eletrônico, a forma como as atividades são desenvolvidas, suas inter-relações e as responsabilidades de cada funcionário da empresa. Os processos de trabalho passam a ser concretamente definidos (por “documento físico”), e a empresa (com a atuação de seus administradores) tem domínio sobre todas as atividades que comprometem a qualidade final do produto e/ou serviço.

Além desse benefício, a partir da documentação dos processos de trabalho, pode-se observar também que:

- há 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;
- existe análise crítica do sistema da qualidade
- existe atendimento à satisfação do cliente (interno e/ou externo)

O papel das Normas da Série ISO 9000, neste contexto, é fornecer diretrizes básicas que cada empresa, de acordo com sua realidade, toma como base para a documentação de seus processos de trabalho. Ao desenvolver as ações de acordo com as diretrizes constantes nos documentos, a empresa está cumprindo os passos por ela definidos nos documentos do sistema da qualidade, assegurando o funcionamento do sistema e tendo como consequência os benefícios apontados.

## **PASSOS BÁSICOS PARA A DOCUMENTAÇÃO DE UM PROCESSO DE TRABALHO**

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, ou seja, elaborar um documento válido para o sistema da qualidade.

Convencionou-se apresentar os documentos do sistema da qualidade em uma hierarquia típica (quadro 1). É importante ter em mente as funções de cada nível da documentação e lembrar que a nomenclatura pode diferir de organização para organização, desde que os objetivos sejam preservados.

#### QUADRO 1

##### Estrutura típica da documentação do sistema da qualidade

HIERARQUIA/ NOMENCLATURA TÍPICA	FUNÇÃO NO SISTEMA DA QUALIDADE
1º nível manual da qualidade (inclui a Política da Qualidade)	Diretrizes
2º nível procedimentos	5 W o quê, quem, quando, por que, onde
3º nível instruções de trabalho especificações técnicas, etc	1 H como
4º nível registros da qualidade	documentos comprobatórios (evidências objetivas)

Definida a estrutura da documentação, alguns passos devem ser seguidos para documentar um processo pela primeira vez. Sugere-se o seguinte:

- análise crítica do processo de trabalho em desenvolvimento (prática) e implantação de modificações originadas desta análise crítica (quando existentes);
- redação do rascunho do documento (preferencialmente pelo executor (es) da atividade);
- consenso das áreas envolvidas;
- emissão do documento em versão preliminar;
- aprovação do documento/inclusão no sistema;
- distribuição de cópias controladas do documento às áreas envolvidas;
- treinamento dos funcionários envolvidos na execução da tarefa;
- implantação do processo de trabalho;
- realização de auditorias da qualidade;
- revisão do processo de trabalho/documento.

As etapas apresentadas são conhecidas como **ciclo de vida dos documentos**. Este ciclo representa as fases que um **documento da qualidade** atravessa de sua emissão até sua revisão e/ou cancelamento.

Como um sistema da qualidade no que se refere a documentação é formado por um conjunto de processos de trabalho documentados e integrados, é necessário que o **ciclo de vida dos documentos** seja seguido, para que cada documento emitido seja representativo do processo de trabalho em questão. É importante ter em mente, ao redigir um documento, que ele faz parte de um sistema integrado.

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

Em razão da importância do controle de documentos para um sistema da qualidade, a Série ISO 9000 dedica dois requisitos diretos sobre o tema:

- controle de documentos e de dados;
- controle de registros da qualidade.

Esses requisitos estão presentes ao longo de toda a Série de Normas ISO 9000 (ver quadro 2) e estão detalhados com pequenas diferenças de enfoque de acordo com o objetivo de cada norma na qual estão presentes.

## QUADRO 2

### As normas da Série ISO 9000 e os requisitos relacionados ao controle documental

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	---	---

Para um maior entendimento de cada requisito, será apresentada, a seguir, uma releitura dos requisitos, buscando uma interpretação das ações sugeridas.

### REQUISITO CONTROLE DE DOCUMENTOS E DADOS - RELEITURA

O requisito traz como diretrizes básicas o seguinte:

- 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.

Com base nas diretrizes estabelecidas, os seguintes processos de trabalhos devem ser documentados (em um ou mais documentos):

- **Elaboração/emissão:** indica os tipos de documentos, suas estruturas básicas, seu *layout* padrão, etc., define se a emissão será centralizada ou não, a classificação e ordenação dos documentos etc.
- **Aprovação:** indica a matriz de responsabilidades, ou seja, qual (is) cargo (s) possuem autorização para aprovar os documentos do sistema da qualidade, garantindo sua confiabilidade.
- **Revisão:** define a sistemática de revisão dos documentos.
- **Distribuição:** define os tipos de cópias permitidas, suas funções (controladas, não controladas, treinamento etc.) e sua distribuição, troca (no caso de revisão) e recolhimento (no caso de cancelamento) nos locais de trabalho.
- **controle de documentos:** documento que define a sistemática de controle para as atividades de elaboração/emissão, aprovação, distribuição, revisão, cancelamento, retenção e identificação de documento não aplicáveis, etc.

#### **REQUISITO CONTROLE DE REGISTROS DA QUALIDADE - RELEITURA**

O requisito traz como diretrizes básicas:

- a empresa deve estabelecer e manter procedimentos documentados para identificar, coletar, indexar, arquivar, armazenar, manter, dispor e reter os registros da qualidade;
- 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 deteriorização;
- os tempos de guarda devem ser estabelecidos e cumpridos.

Com base nas diretrizes estabelecidas, o seguinte processo de trabalhos deve ser documentado:

- gerenciamento da Tabela de Temporalidade Documental (TTD), instrumento arquivístico capaz de cumprir as diretrizes do requisito (ver quadro 3).

#### **QUADRO 3**

##### **TTD X ISO 9000**

<b>Item da TTD</b>	<b>Diretriz ISO 9000</b>
Lista de registros	Identificação
Classificação	Indexação
Área emitente	Responsabilidade
Local de arquivo	Arquivamento
Data de expurgo	Retenção

Com a TTD, os registros da qualidade são gerenciados de maneira organizada, assegurando sua integridade física e seu acesso pelas áreas de interesse.

## REGISTRO DA QUALIDADE - ESCLARECIMENTOS ADICIONAIS

Antes de avançar no tema, é importante deixar um exemplo que diferencie claramente a função de um documento de 2º ou 3º nível (procedimento, por exemplo) e de um registro da qualidade. Esta diferença deve ficar clara, evitando-se, assim, qualquer problema no controle de documentos, pois, na prática, observa-se uma certa dificuldade em entender os limites de cada documento.

Tomemos como exemplo um fato qualquer, por exemplo, uma auditoria interna realizada na empresa. Um procedimento do sistema da qualidade é responsável por documentar o processo de trabalho auditorias internas. Este procedimento detalha o que fazer, quando, onde, por que e quem é o responsável por cada uma das atividades que, no conjunto, formam a auditoria. O procedimento, portanto, traz as diretrizes em relação à atividade.

Voltando ao exemplo, a auditoria é realizada (fato). Após o seu término, uma série de registros da qualidade são gerados: relatório de auditoria interna, plano de ações corretivas, etc. Os registros evidenciam o que foi realizado e, principalmente, se as ações foram baseadas nas diretrizes estabelecidas.

Um documento, portanto, "existe antes do fato e o registro após o fato". Observe o esquema ilustrativo:

antes... FATO (procedimento)	depois... (registro)
---------------------------------	-------------------------

Resumindo o exemplo apresentado:

Procedimento sobre auditorias internas	<b>Realização da auditoria interna em março/96</b>	Relatório de auditoria plano de ações corretivas etc.
--	--	---

O registro da qualidade, portanto, é um documento gerado com a função de comprovar como determinada atividade foi desenvolvida. Ele atua como um "espelho" do sistema da qualidade, da sua importância, pois, a partir de sua análise, podem ser geradas ações corretivas e preventivas, detectar-se a necessidade de revisar documentos, ou refazer treinamentos etc.

## O GERENCIAMENTO DE DOCUMENTOS DA QUALIDADE BASEADO NA ISO 9000

O texto a seguir foi extraído na íntegra da ISO 9004-2 de 1993<sup>1</sup> e resume, objetivamente, o que é o controle da documentação:

"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."

Com a interpretação da norma, 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 de dados e controle de registros da qualidade**.

As atividades relativas ao gerenciamento de documentos são, basicamente, as seguintes:

- 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 obsoletos e não aplicáveis);
- distribuição e troca de cópias controladas;
- cancelamento e recolhimento de documentos desatualizados;
- elaboração e gerenciamento da tabela de temporalidade documental;
- capacitação do pessoal envolvido (treinamento)

Essas atividades são dinâmicas e acompanham o desenvolvimento do sistema da qualidade. É imprescindível implantar um sistema (de preferência informatizado), para gerenciar essas atividades. Neste sistema, podem ser controlados os seguintes elementos:

- assunto do documento;
- classificação/codificação;
- tipo;
- elaborador e responsável pela aprovação;
- data do original;
- data do documento vigente;
- histórico das revisões;
- documentos relacionados;
- perfil de cópias controladas;
- registros da qualidade relacionados;
- nome dos funcionários treinados etc.

Esse gerenciamento deve acompanhar o desenvolvimento do documento, desde sua emissão até sua saída do sistema da qualidade (cancelamento). Estruturar um sistema dinâmico e organizado é requisito mandatório para o desenvolvimento de um sistema da qualidade baseado na ISO 9000.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A implantação do gerenciamento de documentos do sistema da qualidade deve considerar três pontos fundamentais:

- a) a realização de um diagnóstico interno na empresa, com o objetivo de detectar sua realidade em relação à geração/fluxo/utilização de informações;

- b) uma análise das normas da Série ISO 9000, para um entendimento claro das ações sugeridas;
- c) buscar aprender com a realidade de outras empresas – um sistema de gerenciamento de documentos deve ser implantado a partir das boas práticas já testadas<sup>5</sup>.

Este artigo tem o objetivo de contribuir para o cumprimento do item b, ou seja, ampliar o entendimento das diretrizes ISO 9000 referentes ao controle de documentos do sistema da qualidade, de forma a possibilitar a estruturação de um sistema de controle documental eficiente e de acordo com os objetivos estabelecidos pela organização.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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. 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.
3. ISO SÉRIE 9000 ao alcance de todos. 6.ed. Rio de Janeiro : MCG Qualidade em Sistemas, 1994. 29p.
4. OLIVEIRA , Marcos Antônio Lima de. *Documentação para a ISO 9000*. Rio de Janeiro : Qualitymark Editora, 1994. 116 p.
5. VALLS, Valéria Martin. *Controle documental conforme a ISO 9000*. Controle da Qualidade, v.5, n.40, p.42-6, set. 1995.
6. VALLS, Valéria Martin. *O espaço do bibliotecário no gerenciamento de documentos do Sistema da Qualidade*. mar.1995 (Ensaio APB, 16).

## THE MANAGEMENT OF THE QUALITY SYSTEM DOCUMENTS

### Abstracts

*It describes basic concepts about the systematics of the job process documentation, documentation control organization and its management, based on the ISO 9000 arrangements.*

*ISO 9000's requirements related to Document and Data Control and Control of Quality Records are detailed to aim for a better comprehension and contribution to the organization of the documentation control focused on its real objectives.*

### Keywords

Quality system ; Quality management;; Document control ; ISO 9000; Documentation; Records.

### Valéria Martin Valls

Assessora de Informação da Ipiranga Comercial Qu'mica S/A, São Paulo. Bacharel em Biblioteconomia e Documentação pela ECA/USP. Aluna do curso de P—s Graduação (Mestrado) da ECA/USP