

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.³).

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 funcionários³.

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

Item da TTD	Diretriz ISO 9000
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	Realização da auditoria interna em março/96	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 1993¹ 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 testadas⁵.

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