



ISO 9001:2015 – Controle de Registros

Quem está acostumado com a ABNT NBR ISSO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade nas versões anteriores à 2015, leva um susto ao analisar a versão da ISO 9001:2015 no que se refere ao “Controle de Registros”. A versão antiga de 2008 tinha o item 4.2.4 exclusivamente para isso. Ela dizia assim:

4.2.4. Controle de registros da qualidade

Registros devem ser estabelecidos e mantidos para prover evidências da conformidade com os requisitos e da operação eficaz do sistema de gestão da qualidade. Registros devem ser mantidos legíveis, prontamente identificáveis e recuperáveis. Um procedimento documentado deve ser estabelecido para definir os controles necessários para identificação, armazenamento, proteção, recuperação, tempo de retenção e descarte dos registros da qualidade.

Já a versão 2015, sequer leva o termo “registro” no seu texto. O mistério se esclarece ao se pesquisar na ISO 9000:2015 e não na ISO9001:2015, ela traz no seu Anexo “A” o item A.6. – Informação documentada, onde se lê:

Onde a ABNT NBR ISO 9001:2008 usou o termo “registros” para denotar documentos necessários para prover evidência de conformidade com requisitos, isso agora é expresso como um requisito para “reter informação documentada”. A organização é responsável por determinar qual informação documentada precisa ser retida, o período de tempo pelo qual ela deve ser retida e o meio a ser usado para sua retenção.

Sendo assim, a partir de agora devemos mudar o nosso vocabulário, quando dizíamos, “manter registros”, devemos dizer: “reter informações documentadas”. Com isso, já conseguimos achar o que procurávamos.

Visto que os “registros” são informações documentadas, devemos trata-los com muita atenção, atendendo ao requisito abaixo:

7.5.3.2 Para o controle de informação documentada, a organização deve abordar as seguintes atividades, como aplicável:

- a) distribuição, acesso, recuperação e uso;
- b) armazenamento e preservação, incluindo preservação de legibilidade;
- c) controle de alterações (por exemplo, controle de versão);
- d) retenção e disposição.

Basicamente os controles são os mesmos da versão anterior, mudando apenas de nome.

Ao se pesquisar na ISO 9001:2015 os itens citados como obrigatório de se reter informações documentadas, encontramos o seguinte:

4.4.2 Na extensão necessária, a organização deve: [...] b) reter informação documentada para ter confiança em que os processos sejam realizados conforme planejado.

7.1.5 Recursos de monitoramento e medição [...] A organização deve reter informação documentada apropriada como evidência de que os recursos de monitoramento e medição sejam apropriados para os seus propósitos.

7.2 Competência [...] d) reter informação documentada, apropriada como evidência de competência.

8.2.3 Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços [...] 8.2.3.2 A organização deve reter informação documentada, como aplicável, sobre: a) os resultados da análise crítica; b) quaisquer novos requisitos para os produtos e serviços.

8.3.3 Entradas de projeto e desenvolvimento [...] A organização deve reter informação documentada de entradas de projeto e desenvolvimento.

8.3.5 Saídas de projeto e desenvolvimento [...] A organização deve reter informação documentada sobre as saídas de projeto e desenvolvimento.

8.3.6 Mudanças de projeto e desenvolvimento [...] A organização deve reter informação documentada sobre: a) as mudanças de projeto e desenvolvimento; b) os resultados de análises críticas; c) a autorização das mudanças; d) as ações tomadas para prevenir impactos adversos.

8.4 Controle de processos, produtos e serviços providos externamente [...] A organização deve reter informação documentada dessas atividades e de quaisquer ações necessárias decorrentes das avaliações.

8.5.3 Propriedade pertencente a clientes ou provedores externos [...] Quando a propriedade de um cliente ou provedor externo for perdida, danificada ou de

outra maneira constatada inadequada para uso, a organização deve relatar isto para o cliente ou provedor externo e reter informação documentada sobre o que ocorreu.

8.5.6 Controle de mudanças [...] A organização deve reter informação documentada, que descreva os resultados das análises críticas de mudanças, as pessoas que autorizam a mudança e quaisquer ações necessárias decorrentes da análise Crítica.

8.6 Liberação de produtos e serviços [...] A organização deve reter informação documentada sobre a liberação de produtos e serviços. A informação documentada deve incluir: a) evidência de conformidade com os critérios de aceitação; b) rastreabilidade à(s) pessoa(s) que autoriza(m) a liberação.

8.7 Controle de saídas não conformes [...] 8.7.2 A organização deve reter informação documentada que: a) descreva a não conformidade; b) descreva as ações tomadas; c) descreva as concessões obtidas; d) identifique a autoridade que decide a ação com relação à não conformidade.

9.1 Monitoramento, medição, análise e avaliação [...] A organização deve avaliar o desempenho e a eficácia do sistema de gestão da qualidade. A organização deve reter informação documentada apropriada como evidência dos resultados.

9.2 Auditoria interna [...] 9.2.2 A organização deve: f) reter informação documentada como evidência da implementação do programa de auditoria e dos resultados de auditoria.

9.3.3 Saídas de análise crítica pela direção [...] A organização deve reter informação documentada como evidência dos resultados de análises críticas pela direção.

10.2 Não conformidade e ação corretiva [...] 10.2.2 A organização deve reter informação documentada como evidência: a) da natureza das não conformidades e quaisquer ações subsequentes tomadas; b) dos resultados de qualquer ação corretiva.

As novidades não são muitas, mas o cuidado deve ser tomado para não se deixar de cumprir nenhum requisito. Eu recomendo que se transforme a relação que fiz acima em um check-list e que se faça uma miniauditoria para garantir que está tudo em ordem.

Mantenha-se sempre informado com as novidades da Academia Platônica cadastrando o seu e-mail aqui <http://academiaplatonica.com.br/cadastre-se/> .

Até a próxima!

Alvaro Freitas

Academia Platônica

<http://academiaplatonica.com.br/>



ISO 9001:2015 – Ambiente de trabalho

Um ótimo exemplo de item que ganhou destaque na nova revisão da ABNT NBR ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade é o item que fala sobre o ambiente de trabalho na empresa.

Na versão antiga da norma, o ambiente de trabalho era tratado no item 6.4 como mostrado a seguir:

6.4. Ambiente de trabalho

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).

Com a nova revisão, a ABNT NBR ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade passou a chamar “ambiente de trabalho” de “Ambiente para a operação dos processos”, e o seu item na norma ficou como pode ser visto a seguir:

7.1.4 Ambiente para a operação dos processos

A organização deve determinar, prover e manter um ambiente necessário para a operação de seus processos e para alcançar a conformidade de produtos e serviços.

NOTA: Um ambiente adequado pode ser a combinação de fatores humanos e físicos, como:

- a) social (por exemplo, não discriminatório, calmo, não confrontante);
- b) psicológico (por exemplo, redutor de estresse, preventivo quanto à exaustão, emocionalmente protetor);
- c) físico (por exemplo, temperatura, calor, umidade, luz, fluxo de ar, higiene, ruído).

Esses fatores podem diferir substancialmente, dependendo dos produtos e serviços providos.

Como todos os itens da norma, para a empresa se manter conforme, e provar isso, a empresa deve garantir que tais itens estão sendo cumpridos e deve também, mostrar evidências disso. A norma não engessa a empresa em utilizar um método ou outro, porém, alguma coisa deve ser feita.

A parte que eu vejo como a mais difícil de evidenciar, porém, a mais difícil de se constatar uma não conformidade é a relacionada aos aspectos sociais, pois, provar os verificar se o ambiente é discriminatório ou calmo, é algo muito subjetivo. Da mesma maneira os aspectos psicológicos que trata do ambiente emocional ou estressante.

Por outro lado, os aspectos físicos se fazem muito claros pela legislação trabalhista Brasileira. O não atendimento a qualquer Norma Regulamentadora, ou NR, pode e vai causar grande problema tanto com a justiça trabalhista quanto com a possibilidade de manutenção ou renovação da sua certificação ISO 9001.

As NR podem ser facilmente consultadas no site do Ministério do Trabalho pelo link a seguir:

<http://www.mtps.gov.br/seguranca-e-saude-no-trabalho/normatizacao/normas-regulamentadoras>

As normas que devem ser atendidas dependem do tipo de empresa e dos processos realizados, mas basicamente são as seguintes:

Norma Regulamentadora Nº 01 – Disposições Gerais

Norma Regulamentadora Nº 02 – Inspeção Prévia

Norma Regulamentadora Nº 03 – Embargo ou Interdição

Norma Regulamentadora Nº 04 – Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho

Norma Regulamentadora Nº 05 – Comissão Interna de Prevenção de Acidentes

Norma Regulamentadora Nº 06 – Equipamentos de Proteção Individual (EPI)

Norma Regulamentadora Nº 07 – Programas de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO)

Norma Regulamentadora Nº 08 – Edificações

Norma Regulamentadora Nº 09 – Programas de Prevenção de Riscos Ambientais

Norma Regulamentadora Nº 10 – Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade

Norma Regulamentadora Nº 11 – Transporte, Movimentação, Armazenagem e Manuseio de Materiais

Norma Regulamentadora Nº 12 – Segurança no Trabalho em Máquinas e Equipamentos

Norma Regulamentadora Nº 13 – Caldeiras, Vasos de Pressão e Tubulações.

Norma Regulamentadora Nº 14 – Fornos

Norma Regulamentadora Nº 15 – Atividades e Operações Insalubres

Norma Regulamentadora Nº 16 – Atividades e Operações Perigosas

Norma Regulamentadora Nº 17 – Ergonomia

Norma Regulamentadora Nº 18 – Condições e Meio Ambiente de Trabalho na Indústria da Construção

Norma Regulamentadora Nº 19 – Explosivos

Norma Regulamentadora Nº 20 – Segurança e Saúde no Trabalho com Inflamáveis e Combustíveis

Norma Regulamentadora Nº 21 – Trabalho a Céu Aberto

Norma Regulamentadora Nº 22 – Segurança e Saúde Ocupacional na Mineração

Norma Regulamentadora Nº 23 – Proteção Contra Incêndios

Norma Regulamentadora Nº 24 – Condições Sanitárias e de Conforto nos Locais de Trabalho

Norma Regulamentadora Nº 25 – Resíduos Industriais

Norma Regulamentadora Nº 26 – Sinalização de Segurança

Norma Regulamentadora Nº 27 – Revogada pela Portaria GM n.º 262, 29/05/2008 Registro Profissional do Técnico de Segurança do Trabalho no MTB

Norma Regulamentadora Nº 28 – Fiscalização e Penalidades

Norma Regulamentadora Nº 29 – Segurança e Saúde no Trabalho Portuário

Norma Regulamentadora Nº 30 – Segurança e Saúde no Trabalho Aquaviário

Norma Regulamentadora Nº 31 – Segurança e Saúde no Trabalho na Agricultura, Pecuária Silvicultura, Exploração Florestal e Aquicultura

Norma Regulamentadora Nº 32 – Segurança e Saúde no Trabalho em Estabelecimentos de Saúde

Norma Regulamentadora Nº 33 – Segurança e Saúde no Trabalho em Espaços Confinados

Norma Regulamentadora Nº 34 – Condições e Meio Ambiente de Trabalho na Indústria da Construção e Reparação Naval

Norma Regulamentadora Nº 35 – Trabalho em Altura

Norma Regulamentadora n.º 36 – Segurança e Saúde no Trabalho em Empresas de Abate e Processamento de Carnes e Derivados

Ufa... é muito trabalho mas não tem como escapar, além da fiscalização, temos os Auditores para ajudar a nos motivar, portanto, mãos à obra.

Mantenha-se sempre informado com as novidades da Academia Platônica cadastrando o seu e-mail aqui <http://academiaplatonica.com.br/cadastre-se/> .

Até a próxima!

Alvaro Freitas

Academia Platônica

<http://academiaplatonica.com.br/>