



## ISO 14001 2004 – 3.20 Registro

Em um Sistema de Gestão Ambiental existem muitas atividades que possuem obrigatoriedade legal em serem realizadas. Outras, são requeridas pela norma NBR ISO 14001, existe ainda, aquelas que são exigidas por procedimentos internos. Para todas essas ações que se deve obrigatoriamente realizar, existe a necessidade de se guardar evidências de que as ações foram efetivamente realizadas. A essas evidências ou provas, dá-se o nome de Registros.

Por exemplo: antes de lançarmos a água utilizada para resfriar as peças em um processo industrial, temos que medir a temperatura, para ter a certeza de não se estar poluindo o rio. Ora, como saber se essa medição foi realmente realizada, e ainda, como saber se a água estava na temperatura adequada? A resposta é simples: por intermédio do registro de medição, que pode ser uma planilha com data, hora, nome do inspetor, instrumento utilizado e temperatura. Vamos pegar esse exemplo e relacionar os registros que devem ser mantidos somente para esta atividade:

- Planilha de acompanhamento e medição;
- Certificado de competência/Treinamento do inspetor; e
- Certificado de calibração do termômetro.

Além disso, a empresa deve possuir um Controle de Registros documentado e estabelecido, dizendo quais são os registros, como eles estão sendo protegidos, onde estão sendo guardados e assim por diante.

Veja como a NBR ISO 14001:2004 define o termo Registro:

Documento que apresenta resultados obtidos ou fornece evidências de atividades realizadas.

Nota – Adaptado da NBR ISO 9000:2000, 3.4.5



## ISO 9001:2008 – 4.2.4. Controle de registros da qualidade

Antes de mais nada, temos que entender o significado da palavra registro. Para isso, vamos recorrer ao dicionário Michaelis:

registro

1 Ato ou efeito de registrar.

registrar

6 Marcar com regularidade (as observações meteorológicas; o consumo de água, de energia, de gás; o trabalho de uma máquina etc.).

A princípio podemos concluir que registros são anotações de algo. Os registros podem ser:

Manuais:

Formulário em papel;

Formulário digitado, exemplo, o aparelho PDA usado no senso de 2010; etc.

Eletrônico:

Termômetro ligado a um computador que registra de hora em hora a temperatura;

Medidor óptico de diâmetro em uma fábrica de cabos;

Contador de acessos de uma portaria; etc...

Mecânico:

Tacômetro de caminhão;

Sismógrafo; entre outros.

É muito comum encontrarmos empresas que durante o processo de produção, o operador de máquina, anota uma determinada medida em um formulário. Normalmente, anota também, o seu nome, o turno, o código da máquina, o lote do material, etc. Esse formulário, depois de preenchido, se transforma no registro de que essa medida foi realizada.

Outra situação comum é na chegada de uma matéria prima. O inspetor, em um formulário de inspeção, anota a data, o fornecedor, o lote, o número da nota fiscal, o tamanho do lote, o tamanho da amostra e o resultado de cada medição, no final, a conclusão, se está ou não aprovado. Esse é mais um exemplo de

registro, só que dessa vez, registro de inspeção de recebimento.

Mais um exemplo para finalizar. Imagine que para operar o torno, o operador deva ter pelo menos nível técnico. Então, a empresa deve ter um registro dessa competência. Nesse caso, o registro é o diploma emitido pelo colégio.

Agora que entendemos o que são registros, temos que identificar todos os registros necessários para provar que o sistema de gestão da qualidade está operando conforme os requisitos. Claro que além disso, devem ser identificados todos os registros necessários para comprovar que o produto e serviço atendem aos requisitos do cliente.

Estando os registros identificados, a ISO 9001:2008 no seu requisito 4.2.4 – Controle de registros da qualidade, requer que eles sejam controlados. Esse controle inclui a garantia de que eles se manterão:

- legíveis;
- prontamente identificáveis e
- recuperáveis.

Ou seja, eles devem estar organizados em um local conhecido e mantidos a salvo para que no momento que se precisar, possamos achá-los e entender o que eles dizem.

A organização deve ter um procedimento escrito, detalhando para cada registro, com pelo menos:

- a forma de identificação;
- a forma de armazenamento;
- como é feita a proteção dos registros;
- como se dá a recuperação;
- por quanto tempo ele permanecerá guardado;
- quando não for mais útil, como será descartado.

Vamos a um caso real:

Registro de treinamento de uso do paquímetro:

Identificação: Certificado, arquivado por ordem de nome do funcionário

Armazenamento: No departamento de Recursos Humanos

Proteção: Em gavetas no armário de aço

Recuperação: Solicitação ao estagiário do RH

Permanência: 5 anos

Descarte: Fragmentador de papel e reciclagem

Obviamente, não basta que o documento esteja definindo todos os registros e seus detalhes. Na prática, os registros devem estar sendo criteriosamente guardados, organizados e devidamente descartados.

O descarte é uma parte muito importante do controle de registro. Imagine que um cliente lhe tenha confiado a produção de uma peça estratégica, e os registros dos testes simplesmente sejam jogados no lixo após o período de retenção. Informações importantes poderiam ser erroneamente reveladas.

Muitos são os registros necessários para evidenciar a conformidade com os requisitos e operações eficazes do sistema de gestão da qualidade. Cabe a cada empresa identificá-las. Porém, os seguintes são obrigatórios, já que são exigidos pela ISO 9001:2008:

## Relação de registros obrigatórios:

- 5.6.1 – Análise Crítica pela Direção
- 6.2.2 – Educação, Treinamento, Habilidades e Experiência
- 7.1 – Evidências do atendimento dos requisitos do Produto
- 7.2.2 – Análise Crítica dos requisitos relacionados ao Produto
- 7.3.2 – Entradas de Projeto e Desenvolvimento
- 7.3.4 – Resultados da Análise Crítica de Projeto e Desenvolvimento
- 7.3.5 – Verificação de Projeto e Desenvolvimento
- 7.3.6 – Validação de Projeto e Desenvolvimento
- 7.3.7 – Alterações de Projeto e Desenvolvimento
- 7.4.1 – Avaliação de Fornecedores
- 7.5.3 – Identificação e Rastreabilidade do produto
- 7.5.4 – Propriedade do Cliente
- 7.6 – Resultados de Calibração e Verificação de Dispositivo de Medição e Monitoramento
- 8.2.2 – Auditorias Internas
- 8.2.4 – Evidências de Conformidade com critérios de aceitação, bem como, os responsáveis pela liberação do produto
- 8.3 – Natureza das não conformidades
- 8.5.2 – Resultados de Ações Corretivas
- 8.5.3 – Resultados de Ações Preventivas

Veja o que a ISO 9001:2008 nos tem a dizer:

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.