

1. NOTÍCIAS

Teve início, durante este período, a implementação do plano de formação da Espaço Atlântico, que anexamos, com acções na área da gestão da qualidade e ambiente organizadas por Henrique Guimarães em representação da Caderno Verde.

2. TEMA SELECCIONADO

Resumo da norma ISO 9001 : 2000

A família de normas ISO 9000 é revista de 6 em 6 anos.

Em 2000 surgiu uma nova versão desta família de normas, as ISO 9000:2000.

A grande alteração provocada por esta revisão normativa prendeu-se com o “peso” que esta norma dá à melhoria continua. Toda a norma tem como objectivo final a melhoria contínua da satisfação do cliente.

No seu conteúdo a norma ISO 9001:2000 divide-se basicamente em 5 capítulos:

1 – Sistema de Gestão da Qualidade

Este capítulo prende-se com a gestão da documentação e dos registos associados. Por documentação entendem-se os guias das actividades; registos são os comprovativos de que as actividades planeadas, com base na documentação, são devidamente executadas.

Este capítulo subdivide-se em 3 grandes sub-capítulos :

- a) O primeiro prende-se com os requisitos que o manual de Gestão da qualidade, a distribuir pelas partes interessadas na actividade da organização, deve satisfazer. A nova estrutura da norma, em geral, e deste capítulo em particular vem tornar o Manual de Gestão da Qualidade o documento de apresentação da organização e dos objectivos para atingir a qualidade). Estes requisitos são :
- Campo de aplicação do Sistema de Gestão da Qualidade e suas exclusões,
 - Referência aos procedimentos de gestão da qualidade
 - Interligação entre os processos da organização

Surge aqui o conceito (novo) de processo. Por processo entende-se um conjunto de actividades com “inputs” e “outputs”. Se considerarmos o objectivo final da norma a melhoria continua da satisfação do cliente, facilmente nos apercebemos de que o conceito processo está directamente relacionado com o cliente e tem de ser vivido pela organização. Importa também considerar o valor acrescentado que a organização dá ao produto (a perspectiva de valor acrescentado implica que o cliente dê valor à alteração sofrida pelo produto). Por outro lado, surge aqui a

relação entre gestão por processos e gestão por objectivos, e que implica uma conexão entre objectivos e processos. Podem portanto considerar-se vários aspectos ao definir os processos de uma organização.

- b) O segundo relaciona-se com a metodologia de controlo dos documentos que a empresa adopta. Por metodologia de controlo de documentos entende-se a metodologia e responsabilidades pela sua aprovação, alteração, distribuição, controlo das revisões e controlo dos obsoletos. Quais são os documentos que a empresa deve considerar neste capítulo?

São documentos elaborados pela empresa ou provenientes do exterior desde que afectem a realização da qualidade.

- c) Por fim e para terminar consideram-se os registos da qualidade. Nesta capítulo considera-se a forma de controlo dos registos, mais especificamente a sua forma de :

- Identificar,
- Armazenar, proteger,
- Recuperar,
- Eliminar os obsoletos findo o prazo de retenção.

2 – Responsabilidade da gestão

Para que a orientação da organização para o cliente seja uma realidade ela tem que ser vivida pela direcção, que a tem que comunicar aos restantes colaboradores.

Para tal a norma sugere a aplicação dos seguintes elementos:

Estabelecimento da política da qualidade pela direcção da organização e sua divulgação pelos colaboradores da mesma.

A política da qualidade, anteriormente estabelecida pela direcção deve dar origem ao estabelecimento de objectivos da qualidade. Tais objectivos têm que ser :

- Quantificáveis,
- Estabelecidos para os sectores relevantes.

Para ser possível atingir estes objectivos torna-se imprescindível que a empresa planeie a qualidade. Este planeamento da qualidade deverá ser efectuado para :

- o sistema de gestão da qualidade existente na empresa, isto é, para a sua actividade diária,
- as alterações aos produtos e processos da organização.

A implementação dos objectivos anteriores, e da organização da empresa de acordo com a ISO 9000:2000 implica também a definição das responsabilidades e autoridade de todos os colaboradores da empresa. Apontamos para todos os colaboradores pois uma das ferramentas da ISO 9001 e da gestão da qualidade em geral é o autocontrolo. Para cumprir estes requisitos normalmente as organizações munem-se de um organigrama e de um Manual de Funções.

Sugere-se ainda que que a direcção nomeie um responsável pela gestão da qualidade. A este são atribuídas as seguintes funções :

- Implementar a ISO 9001:2000,
- Manter a direcção informada da evolução do sistema de gestão da qualidade,
- Manter os colaboradores informados das exigências do cliente.

Em quarto lugar a norma sugere a comunicação dos resultados relativos à Qualidade a todos os colaboradores, isto é as reclamações do cliente, as não conformidades internas, as sugestões dos colaboradores, o absentismo, etc. Este capítulo é de aplicação urgente quando se querem envolver os colaboradores.

Além disso e no contexto da implementação da norma ISO 9001:2000, sugere-se que a direcção mostre o seu empenho na qualidade por meio de uma revisão geral ao estado da empresa. Uma revisão em que se devem considerar todos os dados relativos à qualidade.

3 – Recursos Humanos

Embora este capítulo se prenda com os recursos humanos ele não deixa de se preocupar basicamente com a qualidade do produto. Assim este capítulo da norma prende-se com as seguintes actividades:

- a) Ambiente de trabalho. Apenas está em causa o ambiente de trabalho que afecta a realização do produto.
- b) Infra-estruturas de trabalho. A norma refere apenas as que colocam em causa a realização do produto.
- c) Recursos Humanos. A norma preocupa-se com o desempenho dos colaboradores e a sua competência para assumir as funções assumidas, nomeadamente a sua consciencialização para a qualidade.

4- Realização do Produto

Com este capítulo pretende-se controlar o processo para registar os resultados do mesmo e analisá-los com vista á melhoria contínua.

A norma dá orientações sobre alguns cuidados a ter na condução do *processo do cliente*, isto é, o processo de recepção de encomendas e sua transmissão para a realização do produto (vulgar linha de produção numa fábrica de produtos).

Numa fase seguinte, a norma orienta-nos para a necessidade de especificar devidamente o que se quer *comprar* e de avaliar os fornecedores quanto à sua capacidade em cumprir o que anteriormente foi especificado.

Esta norma considera também a *concepção e desenvolvimento do produto*. Antes de se pretender definir as metodologias pelo controlo de tal actividade interessa definir bem o significado dos conceitos “Concepção / desenvolvimento”. Feito isso apenas interessa saber que o controlo passa por definir:

- Quais os elementos que o produto tem que cumprir,
- O que é que temos que comprar para fazer este produto,

- Quais os critérios de aceitação/rejeição do produto,
- A metodologia de controlo das revisões, verificações e validações,
- A metodologia de controlo das alterações que ocorrem nesta fase de projecto,

Na realização do produto também se considera a necessidade de :

- Identificar o produto,
- Identificar o estado de inspecção do produto,
- Definir as especificações do produto,
- Documentar as actividades de realização do produto, sempre que necessário,
- Definir os critérios de aceitação/rejeição do processo,
- Definir a utilização de equipamento produtivo adequado, e a necessária manutenção do mesmo.
- Definir a disponibilidade e utilização de equipamento de monitorização adequados às necessidades da empresa,
- Definir a expedição e preservação do produto,
- Definir as actividades de após venda.
- Definir o controlo do produto do cliente.

5 – Medição, Análise e Melhoria

Este é o capítulo de “Ouro” da norma. Ele prende-se com as seguintes actividades:

Determinação da satisfação do cliente. Regra geral as empresas enviam inquéritos ao cliente

Auditorias Internas. Recebem este nome as auditorias organizadas pela empresa, quer elas sejam executadas ou não por técnicos da mesma. Para planear as auditorias é imprescindível que se conheça a norma ISO 19011, ainda não aprovada na sua versão definitiva.

Monitorização e medição dos processos. Esta fase é imprescindível para o controlo de uma organização. Para a colocar em prática impõem-se a definição e implementação de indicadores da eficácia dos processos. Os indicadores devem ser seleccionados de forma criteriosa, para reflectirem a realidade empresarial: uma vez que o objectivo da definição dos indicadores é a tomada de acções correctivas e preventivas, em função da sua quantificação. Devem ser seleccionados indicadores para todos os processos atrás definidos (ver ponto 1 a).

Atendendo a que as acções correctivas e preventivas devem ser implementadas atempadamente (em relação às não conformidades) os indicadores previamente definidos devem ser periodicamente acompanhados, de acordo com um plano anteriormente definido.

Monitorização e medição do produtos. Deve estar definido um plano da qualidade para definir as metodologias pelo controlo dos processos/produtos. Devem existir registos destas actividades e estes devem referir de uma forma clara :

- a aceitação, ou rejeição dos resultados,
- a responsabilidade pela decisão de aceitação / rejeição.

Controlo do produto não conforme. Este capítulo da norma prende-se com a identificação e registo das não conformidades e da sua correcção. As não conformidades englobam as reclamações. Importa aqui diferenciar tratamento das não conformidades (correcção) de acções correctivas/preventivas.

Numa fase seguinte a empresa deve analisar os dados até aqui gerados para posteriormente emitir acções de melhoria.

Acções de melhoria são regra geral acções correctivas / preventivas.

As acções correctivas são aquelas em que interessa descobrir a causa da não conformidade para depois a poder eliminar.

Acções preventivas são aquelas em que sem nunca ter ocorrido uma não conformidade, se evita que ela um dia venha a ocorrer.

Para ambas, a norma prevê o controlo da implementação e da verificação da eficácia da implementação (capacidade de resolução da causa ou potencial causa).