

A minimalist line-art illustration in the background. It depicts a person from the chest up, wearing round glasses and holding a large, open book. The person's face is partially visible on the right side. In the upper left quadrant, there are three diamond shapes of varying sizes. A large, thin arc curves across the top of the page, partially enclosing the diamond shapes.

Padrões de conformidade e processos

Você vai compreender os padrões de conformidade nos processos e sua relação com as normas ISO.

Prof. Fernando Celso Garcia da Silveira

Propósito

Apresentação dos padrões de conformidade, da não conformidade e sua relação com a família ISO.

Objetivos

- Descrever os padrões de conformidade.
- Identificar as não conformidades.
- Distinguir a família ISO e sua relação com os padrões de conformidade.

Introdução

As exigências por parte da sociedade estão cada vez maiores e essa tendência vem obrigando as organizações a adotar metodologias direcionadas para o aperfeiçoamento contínuo de produtos e processos.

Nesse contexto, o conceito de padrão de conformidade ganha relevância. Afinal, a maneira como as organizações gerenciam aspectos de conformidade pode determinar o sucesso delas. Um exemplo disso é o maior uso das normas ISO.

Por isso, apresentaremos aqui as principais normas que devem ser implantadas e colocadas em prática. Estabeleceremos ainda a relação delas com o não atendimento aos seus requisitos (não conformidades).

Entendendo a conformidade

Desde o surgimento da atividade comercial, a avaliação da conformidade é usada nas **trocas das mercadorias**.

Os compradores verificavam se os produtos adquiridos estavam atendendo ao que foi pedido, fazendo, assim, uma avaliação deles.

Dessa forma, surgiram dois conceitos: **conformidade** e **avaliação de conformidade**.

Hoje em dia, melhorar processos de forma contínua já constitui uma exigência observada em mercados competitivos que demandam desempenho e assertividade de produtos ofertados pelas organizações.

Por conta disso, aponta Oliveira (2018), elas precisam de processos cada vez mais homogêneos, controlados e orientados para a legalidade, comunicando com clareza o seu propósito. Para garantir tal objetivo, houve a introdução do **conceito de conformidade**:

Trata-se do estado em que se encontra o objeto da análise em relação aos padrões preestabelecidos.



Para entendermos melhor, vamos avaliar uma pequena linha do tempo dos fatos:

1898

American Society for Testing and Materials (ASTM)

Já existiam órgãos voltados para o desenvolvimento e a publicação de normas técnicas em alguns países, como a American Society for Testing and Materials (ASTM), fundada na Pensilvânia, nos EUA, ainda no final do século XIX.

1947

International Organization for Standardization (ISO)

Nesta década, algumas normas internacionais foram criadas por conta do surgimento da International Organization for Standardization (ISO) ou, em português, Organização Internacional de Normalização, em 1947, em Londres.

1950

Controle de qualidade

Com a introdução dos conceitos da gestão da qualidade nos anos 1950, a conformidade começou a ser amplamente utilizada no controle da qualidade de fabricação de produtos manufaturados.

Voltada inicialmente para o controle dos produtos, a conformidade teve a sua finalidade ampliada na verificação da qualidade dos serviços prestados e nos processos usados nas organizações.

Mais recentemente, o **conceito de conformidade**, que tem relação direta com a **gestão da qualidade total**, passou a fazer parte da estratégia das organizações públicas ou privadas, sendo direcionado para o mercado, o cliente final e a cadeia de suprimentos.

Mas você saberia dizer a que se refere a qualidade?



Saiba mais

Ela não se atém apenas à redução de defeitos, mas também a outros fatores, como o melhor emprego dos recursos disponíveis, a satisfação dos clientes e o desempenho organizacional.

No atual ambiente de negócios, existe a necessidade de se atender a várias partes interessadas: os acionistas, o governo, a comunidade local, os clientes etc.

Dessa forma, as organizações precisam adotar as melhores práticas de gestão a fim de garantir a conformidade dos processos em relação a leis, normas, governança corporativa e responsabilidade social.

Conformidade e padrões de qualidade

Neste vídeo, entenda a evolução da conformidade e descubra como as organizações buscam atender às exigências legais e aos padrões de qualidade para garantir credibilidade e desempenho.



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Desafio das organizações na conformidade das boas práticas de gestão

As empresas que adotam e mantêm a conformidade nos seus processos de negócio já entenderam que, além de terem de cumprir e respeitar a lei, os regulamentos e os procedimentos, também precisam entregar valor para a sociedade.

A responsabilidade social é o caminho pelo qual as organizações dão sua contribuição de forma mais transparente para a sociedade.

Ações como marketing social, projetos filantrópicos e trabalhos que promovam a diversidade e a inclusão já vêm sendo adotados ao longo dos últimos 50 anos, trazendo resultados positivos para as organizações.



Manifestação em Miami em protesto a favor de George Floyd.

A sociedade, no geral, passou a refletir mais os seus conceitos e aumentar o grau de exigência frente às intolerâncias e ao racismo. As organizações também devem acompanhar essas mudanças, adequando seus procedimentos e suas regulamentações internas de boas práticas de gestão. Para entendermos a importância dessas melhores práticas de gestão, veremos o que foi publicado sobre o tema:

Você S/A

No dia 14 de abril de 2020, no site da revista Você S/A, foi publicada uma reportagem sobre a importância da responsabilidade social não somente para a sociedade, mas para o negócio também. Ela apresentou uma pesquisa feita, cinco anos antes, em 60 países diferentes, pela consultoria Nielsen. Nesse estudo, 66% dos entrevistados – de um total de 30.000 pessoas – estavam dispostos a pagar a mais por produtos de empresas que estivessem comprometidas com causas e projetos de responsabilidades sociais.

Construindo os padrões de conformidade

A conformidade dos processos engloba:

Domínio jurídico

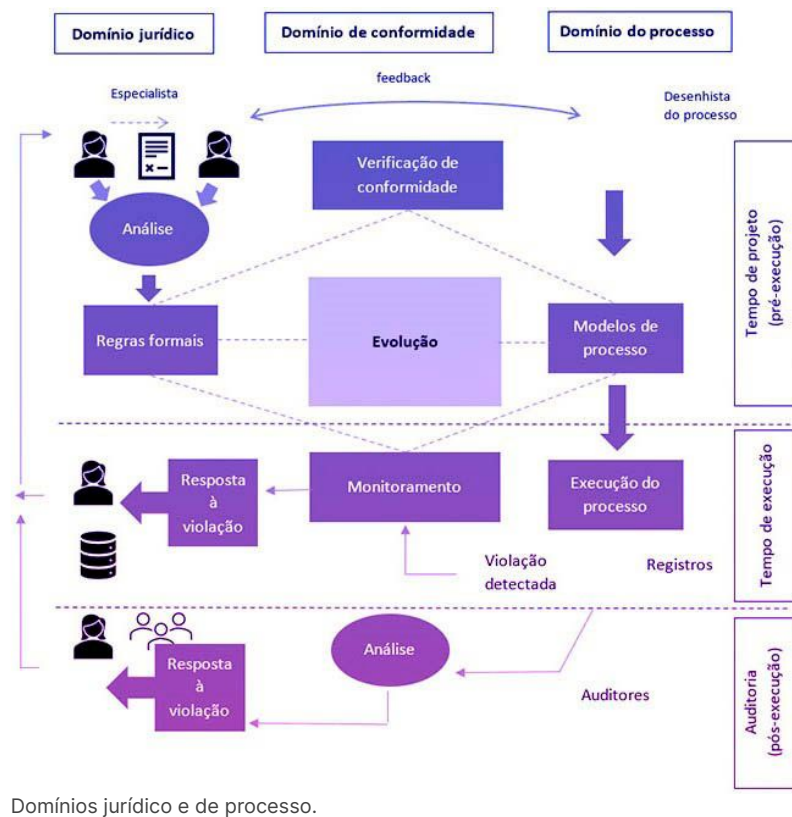
Tem um caráter regulatório e de natureza prescritiva.



Domínio de processo

Possui natureza descritiva.

Vejamos um esquema que, segundo Hashmi e outros autores (2018), ilustra a diferença entre esses dois domínios:



Domínios jurídico e de processo.

A verificação da conformidade pode ser avaliada em três momentos diferentes:

1. Durante a implantação dos projetos dos processos.
2. Durante a execução dos processos.
3. Durante a análise dos registros dos processos executados.

A partir disso, podemos definir um padrão de conformidade como: a obrigatoriedade na obediência aos requisitos a serem adotados pelas organizações para que elas consigam obter certificados ou licenças que permitam o seu funcionamento. Veja um exemplo:

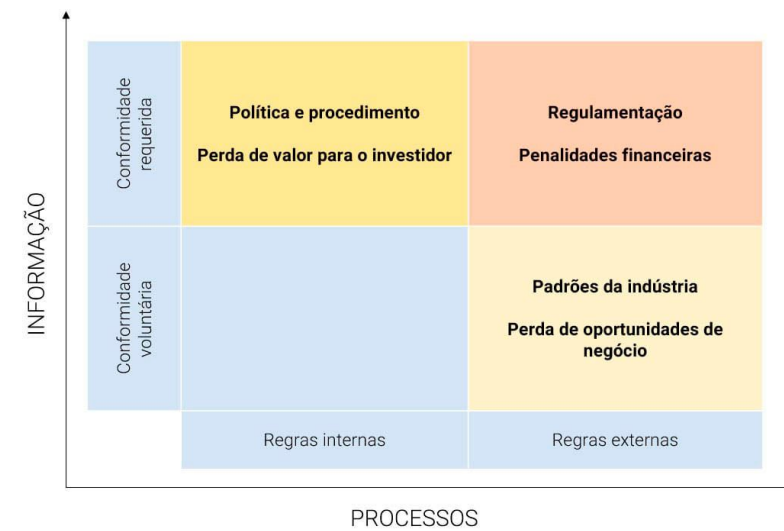


Exemplo

Produzindo uma linha de produtos naturais voltada para o tratamento do sistema respiratório, um laboratório farmacêutico tem sua gestão orientada para processos. Ele vem crescendo e ganhando espaço no mercado devido ao constante lançamento de produtos e à sua capacidade produtiva eficaz. No entanto, tal laboratório corre um sério risco, já que alguns desses novos itens não seguem os procedimentos e processos de boas práticas de fabricação. Isso pode causar a perda da certificação que permite ao laboratório produzir e comercializar os seus artigos. Este é um exemplo clássico da falta de um padrão de conformidade dos processos, pois alguns de seus produtos não estão seguindo os requisitos e procedimentos exigidos.

A conformidade do exemplo acima se refere a uma exigência requerida, mas ela, no entanto, também pode ser voluntária. Ou seja, quando uma empresa adere a um programa de educação profissional voltado para a comunidade carente local, ela o faz não por se tratar de uma exigência legal para o seu funcionamento, e sim

por entender que está contribuindo para o desenvolvimento social da comunidade que a cerca. Observe esta imagem:



Modelo de Jenkins (2004).

As empresas devem estar atentas ao gerenciamento das conformidades em função do risco e do contexto no qual elas se encontram.

O modelo de Jenkins (2004) relaciona o grau de exigência das informações necessárias – em função do tipo de conformidade, que pode ser requerida ou voluntária – com a criação de regras para os processos.

Quanto maior for a necessidade de informação e organização dos processos, maior será a conformidade requerida por meio de regras externas à organização, como podemos observar no quadrante na cor vermelha.

Desafios da conformidade e as boas práticas de gestão

Neste vídeo, explore o desafio das organizações em manter a conformidade com as boas práticas de gestão, abordando a responsabilidade social e a adaptação às mudanças sociais.



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

A conformidade nos processos de negócios

Modelado sob uma visão holística do *business process management* (BPM), o processo de negócio, combinado com a conformidade requerida (ou regulamentar, como também é conhecida), propicia o surgimento da seguinte conformidade de processos de negócios: *business process compliance* (BPCM).

No BPCM, há uma constante depuração e análise dos processos em relação às conformidades requeridas. Elas estão divididas em três classes de regras:

Regras regulatórias

Também conhecida como SARBOX, a Lei Sarbanes-Oxley (SOX), para Hashmi e outros autores (2018), é um marco na regulamentação dos negócios, protegendo o investidor após escândalos financeiros ocorridos com a Worldcom, no valor de 180 bilhões de dólares; a Enron, em 74 bilhões de dólares; e o banco Lehmann Brothers, 50 bilhões de dólares. No Brasil, temos o caso da Petrobras, cujo prejuízo chega à casa dos 20 bilhões de reais, sendo um caso semelhante a outros ocorridos no exterior. Sua origem está na má governança, na corrupção e na manipulação de informações, caracterizando, assim, a não conformidade das ações e dos processos realizados pelos gestores em relação às leis regulatórias em vigor.

Outra regulamentação importante a ser citada é o acordo da Basileia. Dividido em Basileia I (1988), Basileia II (2004) e Basileia III (2010), ele está voltado para a segurança do sistema bancário mundial.

Regras de normas de gestão de segurança da informação

Parte da série 2700 da ISO/IEC, tais regras definem políticas, processos e estruturas de hardware e software a fim de mitigar os riscos e promover o controle e o monitoramento por meio de indicadores.

Regras de padrões de qualidade

As regras de qualidade estão associadas à família ISO (Veja no módulo 3).

De acordo com Burattin, Maggi e Sperduti (2016), a verificação da conformidade se trata da capacidade de checar se o fluxo de trabalho realizado está em conformidade com o modelo de processo proposto.

Ele depende do grau de complexidade que os padrões de conformidade podem suportar. Devido ao aumento significativo no número e na complexidade dos processos, a utilização de sistemas de informação flexíveis é necessária.



Comentário

A mineração de processos vem sendo usada como uma resposta à demanda mencionada, o que permite identificar qualquer desvio dos procedimentos frente às conformidades dos processos.

Percebemos se os requisitos foram atendidos ou não, no processo de verificação da conformidade – é sobre isso que falaremos no próximo módulo.

A conformidade nos processos de negócios

Neste vídeo, descubra como o BPCM mantém os processos alinhados com as regulamentações e como a mineração de processos impulsiona a eficiência em ambientes dinâmicos.



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Vem que eu te explico!

Os vídeos a seguir abordam os assuntos mais relevantes do conteúdo que você acabou de estudar.

Padrões de conformidade: requisitos legais e compulsórios



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Desafio das organizações para boas práticas de gestão



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Verificando o aprendizado

Questão 1

A respeito da conformidade, assinale a alternativa correta.

A

A conformidade foi criada a partir da introdução da gestão da qualidade total.

B

A conformidade está associada apenas ao atendimento dos requisitos na fabricação de um produto.

C

A verificação da conformidade começou a ser difundida a partir da criação das normas ISO.

D

A conformidade se refere à forma como os produtos e serviços devem ser analisados.

E

A verificação da conformidade é comparar projeto previsto com processo realizado.



A alternativa C está correta.

A conformidade é usada desde o surgimento da atividade comercial, até então relacionada basicamente ao produto. Com o surgimento das normas ISO, ela ganhou outras perspectivas; agora, a conformidade não está apenas vinculada aos produtos, mas também aos serviços e aos processos, tratando-se, portanto, do atendimento aos requisitos estabelecidos.

Questão 2

O gerente responsável pela linha de produção da fábrica de brinquedos Brinkar terá de fazer o gerenciamento das conformidades do seu setor. Para iniciar seu trabalho, ele verificou que será preciso avaliar a necessidade de informações sobre a organização dos processos. Assinale a alternativa que, em relação à organização deles, represente a decisão mais acertada após uma avaliação das necessidades de informação:

A

Se houver baixa necessidade de informação e pouca de regras para os processos, então será necessário criar conformidades requeridas por meio de regras externas à organização.

B

Se houver baixa necessidade de informação e muita de regras para os processos, então será necessário criar conformidades voluntárias por meio de regras externas à organização.

C

Se houver alta necessidade de informação e muita de regras para os processos, então será necessário criar conformidades voluntárias por meio de regras internas à organização.

D

Se houver alta necessidade de informação e pouca necessidade de regras para os processos, então será necessário criar conformidades requeridas por meio de regras externas à organização.

E

Se houver alta necessidade de informação e poucas regras para os processos, então será necessário criar conformidades voluntárias por meio de regras externas à organização.



A alternativa B está correta.

Segundo o modelo de Jenkins (2004), devem ser criadas conformidades voluntárias, ou seja, aquelas em que não existe uma exigência legal ou regulamentar, quando há muita necessidade de regras para os processos e a organização possui pouca informação sobre elas.

Atores na identificação das conformidades

Na atividade de se avaliar a conformidade, podem ser identificados alguns atores:

Neste vídeo, conheça os atores envolvidos na identificação das não conformidades nos processos de negócios. Descubra como organizações independentes garantem imparcialidade e eficiência na verificação da qualidade dos produtos.



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

O fornecedor

Quem entrega o produto.

O comprador

Quem adquire o produto.

Contudo, é importante ressaltarmos que um **terceiro ator** está presente quando a atividade de verificação dos produtos é realizada:

São organizações independentes que concedem ou renovam certificações no final da avaliação.

A verificação também pode ser realizada pelo próprio cliente, mas, neste caso, não ocorre o recebimento de certificações que tenham validade junto ao mercado e aos órgãos regulatórios.

No processo de identificação de conformidades, existe a possibilidade de elas serem realizadas de algumas maneiras:

1

Solicitação de amostras ao fornecedor para que o próprio cliente faça a análise.

2

Pedido de amostras do fornecedor para um terceiro analisar as verificações de conformidade.

3

Requerimento para que ele ou uma organização independente faça a avaliação de conformidade no próprio fornecedor.

Quando a relação de confiança entre o comprador e o fornecedor é forte, basta apenas uma declaração de conformidade referente aos produtos ofertados.

A presença de uma organização independente na verificação da conformidade é necessária devido à sua **imparcialidade** no processo, desde que ela tenha **competência técnica, reputação e credibilidade reconhecidas pelos atores**.

Dessa forma, os compradores estarão seguros na aquisição dos produtos demandados ao fornecedor, o qual, aliás, também sairá ganhando, pois, se produzir conforme as normas e os procedimentos de qualidade, não terá problemas em negociar seus produtos com os compradores.

A **redução dos custos** é outra vantagem ao se utilizar organizações independentes no processo, pois ela diminui o número de inspeções, ensaios e auditorias, acabando com a necessidade de várias avaliações. Apresentaremos um exemplo simples a seguir.



Exemplo

Quando uma fabricante de insumos para o setor químico possui um certificado expedido por organizações independentes, isso possibilita aos compradores adquirirem os insumos sem a necessidade de verificá-los, já que eles confiam no órgão certificador.

Avaliação da conformidade

A conformidade pode ser avaliada de algumas formas, veja:

Auditoria

Realizado por organismos independentes, este processo de verificação documentado tem como objetivo mensurar se os critérios acordados na elaboração dos produtos foram atendidos.

Na auditoria, não se realiza uma análise técnica do produto, e sim a verificação da conformidade dos processos em relação à política, aos padrões, às normas e aos procedimentos preestabelecidos.

Ensaio

Verifica se as características de um produto ou processo estão em conformidade com o procedimento. Para isso, realizam-se algumas operações técnicas. Por exemplo, na indústria têxtil existe um ensaio chamado de resistência ao rasgo, ou seja, verificação da resistência dos tecidos produzidos.

Inspeção

Processo de avaliação da conformidade por meio de medições, análises e observações, utilizando as ferramentas adequadas em cada atividade. Um exemplo disso são as inspeções de gás realizadas em nossas casas por uma concessionária autorizada.

O Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro) define a avaliação da conformidade como:



Demonstração de que os requisitos específicos relativos a um produto, processo, sistema, pessoa ou organismos são atendidos.

(INMETRO, 2020a)

Esse processo de avaliação tem como finalidade dar confiança na conformidade e não atestar a sua qualidade.

Os requisitos para a produção de um produto com defeito na concepção dele podem ser definidos, mas, se esses requisitos forem atendidos, serão um indicativo em sua **audição** da presença de uma confiabilidade na maneira como é feito o produto.

Ainda assim, isso **não garante** sua qualidade intrínseca.

Percebe-se, assim, que a avaliação da conformidade tem como premissa a existência de normas, regulamentos ou documentos similares para verificar se os requisitos descritos neles foram atendidos.



Compreendendo a certificação

Oriundo da análise da conformidade por organizações independentes, o **processo de certificação** pode ser classificado em certificação de produtos, de sistemas de gestão, de pessoas e de processos. Veja mais detalhes:

Certificação de produtos

Garantia de que os insumos fabricados seguem os requisitos técnicos exigidos para a sua produção.

Há muitas maneiras de se realizar a avaliação da conformidade dos produtos cujos modelos de certificação foram identificados pela ISO. Veja:

1

Modelo 1

Trata-se do modelo mais simples. Ele faz um ensaio de tipo, oferecendo a aprovação de um item em um dado instante.

2

Modelo 2

Ensaio de tipo seguido de verificação em amostras retiradas do comércio.

3 Modelo 3

Ensaio de tipo seguido de verificação em amostras retiradas do fabricante.

4

Modelo 4

Ensaio de tipo seguido de verificação em amostras retiradas do comércio e do fabricante.

5

Modelo 5

Ensaio de tipo e aprovação do sistema de controle da qualidade do fabricante. Em seguida, há uma verificação em amostras retiradas do comércio e do fabricante, assim como auditorias no sistema de controle da qualidade do fabricante.

6

Modelo 6

Ensaio de lote, no qual se submete à amostra de um lote do produto a um ensaio, emitindo-se um laudo sobre sua conformidade com a especificação.

7

Modelo 7

Ensaio 100%, no qual cada um dos itens do lote é submetido a ensaio para verificar sua conformidade com a especificação dada.

Observe agora a certificação de sistemas de gestão e de pessoas:

Certificação de sistemas de gestão

Seu objetivo é determinar se a organização possui e mantém em conformidade o seu sistema de gestão, que pode ser, por exemplo, de qualidade, ambiental, da saúde e segurança ocupacional ou da informação. Usualmente, a certificação é feita mediante uma auditoria independente.

Certificação de pessoas

Pretende verificar se uma pessoa tem as competências exigidas para a realização de determinada atividade. As competências, neste caso, se referem à capacidade de desenvolver e aplicar conhecimentos, assim como às habilidades na concretização de tarefas e na resolução de problemas.

Exemplo: as certificações dos engenheiros da qualidade e de confiabilidade são realizadas pela **Sociedade Americana para Qualidade (ASQ)**.

Entendendo a não conformidade

A **certificação de processos**, como frisamos, é a verificação da conformidade do processo com os requisitos especificados. Seu objetivo é avaliar a eficácia do processo.



Comentário

Independentemente do tipo de organização e da certificação que se pretenda conseguir, é certo que, no processo de avaliação da conformidade, o não atendimento a um requisito é definido como uma não conformidade.

Um requisito se trata de uma necessidade ou expectativa desejada, sendo, geralmente, obrigatória e implícita. Existem diferentes tipos de requisitos, como os do cliente, do produto e da qualidade.

A não conformidade pode ter sua origem tanto em fatores internos, como os processos da organização, quanto em externos, como os produtos fornecidos por um fornecedor.

Ou seja, não existe a necessidade de haver contrariedade a um requisito em uma norma específica, como a **ISO 9001**. Basta não atender a uma regra interna para já ser considerado uma não conformidade.

Quando as não conformidades são encontradas, uma ferramenta muito útil é a utilização da **Matriz GUT** na classificação da gravidade de cada não conformidade. O acrônimo GUT significa:

G = Gravidade

Avalia se o impacto que a não conformidade pode gerar para a tarefa, os processos, os produtos, os colaboradores etc.

G GRAVIDADE	
5	= extremamente grave
4	= muito grave
3	= grave
2	= pouco grave
1	= sem gravidade

U = Urgência

Analisa se o tempo disponível para a resolução da não conformidade é pequeno ou grande, ou seja, quanto menos tempo para se poder solucionar a não conformidade, mais urgente ela será.

U	
URGÊNCIA	
5	= precisa de ação imediata
4	= é urgente
3	= o mais rápido possível
2	= pouco urgente
1	= pode esperar

T = Tendência

Verifica se a não conformidade pode crescer com o passar do tempo.

T	
TENDÊNCIA	
5	= irá piorar rapidamente se nada for feito
4	= irá piorar em pouco tempo se nada for feito
3	= irá piorar
2	= irá piorar a longo prazo
1	= Não irá mudar

De acordo com a matriz GUT:

Para cada não conformidade, damos uma nota de 1 a 5 referente a estes critérios: gravidade, urgência e tendência. Depois, multiplicamos os valores achados e encontramos, por fim, o valor da importância da não conformidade.

Exemplo de uso Matriz GUT

Uma empresa do ramo de ótica passou por um processo de auditoria em que foram identificadas as seguintes não conformidades:

1

Ficha de cadastro dos clientes incompleta.

2

Produtos identificados sem preço.

3

Produtos com entrega atrasada além do prazo.

Veja uma Matriz GUT para as não conformidades encontradas, na tabela abaixo:

Problema	Gravidade	Urgência	Tendência	GxUxT
1. Ficha de cadastro dos clientes incompleta	2	4	1	8
2. Produtos identificados sem preço	3	3	2	18
3. Produtos com entrega atrasada além do prazo	5	3	4	60

Tabela: Matriz GUT para as não conformidades encontradas.
Fernando Celso Garcia da Silveira

Dessa forma, a sequência priorizada para resolver as não conformidades começará pelo item de maior valor.

No caso analisado, é o de **número 3** (os produtos com entrega atrasada além do prazo); depois, será a de **número 2** (os produtos identificados sem preço); por fim, o de **número 1** (a ficha de cadastro dos clientes incompletos).

Observe agora uma relação das não conformidades mais encontradas no processo de auditoria:

1

As especificações técnicas não são devidamente anexadas quando é solicitado ao fornecedor um orçamento de compra.

2

Os parâmetros de processo não são seguidos conforme está definido.

3

Não existe documentação que comprove a competência dos colaboradores no que se refere às funções auditadas.

4

Os requisitos especificados pelo sistema da organização não são seguidos.

5

Falha das empresas na correção das não conformidades identificadas em auditorias anteriores.

Após identificar as não conformidades e classificá-las por prioridade, devemos elaborar um plano de ação para resolvê-las. Para isso, apresentaremos o método 5W2H.

Método 5W2H

O método 5W2H é muito eficaz para isso. Ele basicamente consiste na resposta a sete perguntas:

W (*What*) — O que será feito?

W (*Why*) — Por que deve ser feito?

W (*Where*) — Onde deve ser feito?

W (*When*) — Quando deve ser feito?

W (*Who*) — Por quem será feito?

H (*How*) — Como será feito?

H (*How much*) — Quanto vai custar?

Vejamos um exemplo para depois elaborarmos o uso do método 5W2H a partir dele.



Exemplo

Os colaboradores de uma empresa não estão usando os equipamentos de segurança individual (EPIs). Trata-se de uma não conformidade, pois os EPIs são exigidos pela norma.

Agora, elaboramos um plano de ação 5W2H para resolver essa não conformidade:

5W2H	Ação
O que será feito?	Reunião para cobrar a utilização dos EPIs.
Por que deve ser feito?	A não utilização dos EPIs pode acarretar acidentes de trabalhos e multas em caso de fiscalização.
Onde deve ser feito?	Na sala de reunião.
Quando deve ser feito?	Será realizada no dia 2/5/2020.
Por quem será feito?	Pelos supervisores da área de produção.
Como será feito?	A reunião será realizada no primeiro horário para cada equipe, tendo uma duração de, no máximo, 20 minutos.
Quanto vai custar?	Não haverá custo para esta ação.

Tabela: Plano de ação 5W2H.
Fernando Celso Garcia da Silveira

No próximo módulo, vamos analisar a relação dos padrões de conformidade com a família ISO. Mas antes, assista ao vídeo abaixo.

Entendendo o processo de certificação

Neste vídeo, descubra os fundamentos da certificação e conheça os diferentes modelos de avaliação da conformidade.



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Vem que eu te explico!

Os vídeos a seguir abordam os assuntos mais relevantes do conteúdo que você acabou de estudar.

Inspeção e Ensaio



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Matriz GUT e Plano de ação 5W2H



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Verificando o aprendizado

Questão 1

A seguinte matriz GUT foi elaborada para algumas não conformidades encontradas em uma empresa de telefonia:

Não conformidade	Gravidade	Urgência	Tendência
1. Não atendimento às normas de conduta	3	4	4
2. Erros processuais	3	4	3
3. Organização documental crítica	3	3	2
4. Atendimento aos clientes fora dos requisitos	4	5	3

Tabela: Matriz GUT questão 1.
Fernando Celso Garcia da Silveira

Assinale a opção que apresenta a sequência de priorização das não conformidades neste caso.

- A
- 4-1-2-3
- B
- 4-3-2-1
- C
- 1-2-3-4
- D
- 3-2-1-4
- E
- 4-5-3



A alternativa A está correta.

Para cada não conformidade, será dada uma nota de 1 a 5 referente aos seguintes critérios: gravidade, urgência e tendência. Depois, multiplicam-se os valores achados. Encontra-se, por fim, o valor da importância da não conformidade. Deve-se priorizar os critérios que obtiverem maior valor.

Questão 2

Com base no que foi estudado sobre o processo de avaliação da conformidade, assinale a alternativa correta.

A

A auditoria é uma das formas de avaliar a conformidade, sendo realizada por entidades independentes.

B

As avaliações de conformidade são realizadas por meio de auditorias, *benchmarking* e inspeções.

C

O ensaio é uma forma de verificar a conformidade de um processo.

D

A inspeção é uma das formas de avaliar a conformidade, sendo realizada por meio de operações técnicas, sem a necessidade de análises e observações.

E

Consultoria é a forma de avaliar conformidade, realizado por colaboradores internos.



A alternativa A está correta.

As três formas de avaliar a conformidade são a auditoria, o ensaio e a inspeção. A auditoria é realizada por organizações independentes. O ensaio necessita de operações técnicas para verificar os procedimentos. Já a inspeção é feita por meio de medições, análises e observações.

A série ISO e a não conformidade

Com sede em Genebra, na Suíça, a **ISO**, que congrega 162 países, tem como objetivo a elaboração de normas internacionais para atender aos interesses de fornecedores, compradores, governo, comunidade científica e outros representantes da sociedade civil organizada.

No Brasil, a participação na elaboração das normas ISO fica a cargo da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). A nomenclatura delas é designada por NBR ISO.



Utilizar a **certificação de conformidade** oferece **muitas vantagens**. Listamos algumas:

- 1 Grande aceitação dos produtos em vários mercados diferentes.
- 2 Uso da certificação como meio de controle da produção.
- 3 O ganho de produtividade e o nível de qualidade são influenciados pela certificação.
- 4 Possui influência com os fornecedores.
- 5 Defesa de ações legais relacionadas a seus produtos.
- 6 Ganho de confiança na relação cliente-fornecedor.
- 7 Clientes exigem menos controles e inspeções.
- 8 Combate à concorrência desleal.

As normas ISO possuem relevância no **contexto internacional**, destacando-se as da **família ISO 9000**, que tratam da gestão da qualidade na gestão, na produção, nos bens e nos serviços.



Exemplo

Há normas relacionadas a diferentes tipos de gestão, como a ambiental, a da qualidade e a da saúde e segurança ocupacional. Isso costuma variar em função da natureza a que se destina a norma.

O objetivo das normas da série ISO 9000 é garantir o mínimo de qualidade, disciplinando os sistemas gerenciais e organizacionais em produtos ou serviços desenvolvidos e fabricados nas empresas. Apontaremos a seguir as que compõem a família ISO 9000:

NBR ISO 9000

Sistemas de gestão da qualidade (fundamentos e vocabulário). Esta norma descreve os fundamentos de sistemas de gestão da qualidade e define os termos a ela relacionados.

NBR ISO 9001

Sistemas de gestão da qualidade (requisitos). Esta norma especifica requisitos para um sistema de gestão da qualidade quando se pretende:

- Demonstrar que é capaz de fornecer, de forma consistente, produtos que atendam tanto aos requisitos do cliente quanto a outros regulamentares aplicáveis;
- Aumentar a satisfação do cliente ao incluir processos para melhoria contínua do sistema e garantia da conformidade dos requisitos demandados por ele.

NBR ISO 9004

Diretrizes para melhorias de desempenho. Esta norma fornece condutas, além da NBR ISO 9001, para melhorar o desempenho de uma organização, levando em consideração a eficácia e a eficiência do sistema de gestão da qualidade.

Ela é usada para a autoavaliação da organização, comparando a satisfação do cliente e a qualidade do produto (na percepção dele) ao desempenho organizacional.

Segundo as normas **NBR ISO 9000**, a certificação representa a **capacidade** de uma organização conseguir fornecer, de forma consistente, produtos conforme os **requisitos** esperados pelos clientes.

Seu uso é percebido mais como um fator de fortalecimento na relação entre empresas do que na relação dessas empresas com o consumidor final.



O fato de os fornecedores conseguirem entregar produtos sem variabilidade na qualidade, respeitando os requisitos esperados pelo comprador, desenvolve uma confiança nessa relação, o que permite uma simplificação dos processos. Esta é a razão de sucesso das normas ISO 9000 em todo o mundo.

A rede de compradores e fornecedores credenciados pela ISO 9000, que atinge a casa de centenas de milhares, vem permitindo um desenvolvimento no processo de globalização da economia.

Com a certificação de sistemas da qualidade ISO 9000, percebe-se a aquisição de algumas vantagens:

- 1 Evidencia-se globalmente a competência das empresas certificadas.
- 2 Reduz-se o número de avaliações requeridas pelos compradores.
- 3 Estimula-se um clima de motivação com os colaboradores por eles serem certificados.
- 4 Cria-se uma cultura voltada para a redução de erros e de melhoria contínua dos processos.
- 5 Elabora-se a cultura da documentação na empresa.
- 6 Melhora-se a imagem e a reputação da organização.
- 7 Aumenta-se a participação no mercado.
- 8 Percebe-se uma maior satisfação dos clientes.
- 9 Diminuem-se os custos.
- 10 Melhora-se a produção.
- 11 Cresce a competitividade das organizações.
- 12 Percebe-se um aumento nos lucros.

A série de normas **NBR ISO 14000** está relacionada com a questão ambiental. Estabelecendo um padrão de sistema de gestão ambiental, ela possui o seguinte objetivo:

Melhorar o desempenho desse quesito nas organizações.

Esta série engloba as seguintes normas:

NBR ISO 14001

Sistema de gestão ambiental (requisitos com orientação para uso).

NBR ISO 14002

Sistemas de gestão ambiental (diretrizes gerais sobre princípios, sistemas e técnicas de apoio).

NBR ISO 14004

Sistema de gestão ambiental (diretrizes gerais sobre implementação).

NBR ISO 14005

Sistema de gestão ambiental diretrizes para uma abordagem flexível à implementação em fases.

Quanto às normas orientadas para o **gerenciamento de riscos**, existe a **ISO 31000**. Já naquelas orientadas para a **responsabilidade social**, destaca-se a **ISO 26000**.

Ambas têm um impacto significativo na gestão de processos de negócios no mundo atual, principalmente pelo fato de a governança organizacional, a sustentabilidade social e, agora, a justiça social serem consideradas essenciais para a conformidade dos processos de negócios.

As normas que tratam da **gestão da segurança** da informação são aquelas relacionadas à **família ISO 27000**. Dessa lista, destacam-se as seguintes:

ISO 27001

Define os requisitos para um sistema de gestão de segurança da informação.

ISO 27002

Voltada para as boas práticas que auxiliam a aplicação dessa gestão.

ISO 27003

Fornece as diretrizes para a implantação desse sistema de gestão.

O não atendimento a algum requisito que conste nas normas da ISO é considerado uma **não conformidade**. Tendo um caráter obrigatório, ele busca atender a uma necessidade específica, podendo ser um requisito legal, um requisito do cliente, do produto, da qualidade etc.

Normas ISO e Certificação

Neste vídeo, saiba como as normas da série ISO fortalecem a conformidade e promovem a excelência em gestão. Entenda como a certificação impulsiona os relacionamentos comerciais e a integração da economia global.



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Tipos de certificação

Neste vídeo, conheça as certificações de conformidade compulsórias e voluntárias, segundo a ABNT e o Sistema Brasileiro de Certificação, para a garantia de padrões de qualidade para produtos e processos industriais.



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Segundo a ABNT (2020), a certificação é:



Um processo no qual uma entidade independente (3ª parte) avalia se determinado produto atende às normas técnicas. Esta avaliação se baseia em auditorias no processo produtivo, na coleta e em ensaios de amostras. O resultado satisfatório destas atividades leva à concessão da certificação e ao direito ao uso da marca de conformidade ABNT em seus produtos.

(ABNT, 2020)

No Brasil, o Sistema Brasileiro de Certificação (SBC) tem como objetivo estabelecer uma estrutura de certificação de conformidade que atenda às necessidades regionais. Existem três tipos de certificações: as de conformidade, as compulsórias e as voluntárias.

Veremos a seguir as definições retiradas do site do Inmetro (2020b) para cada certificação:

Certificação de conformidade

“Documento emitido pelo organismo de certificação, credenciado pela coordenação geral de acreditação do Inmetro, de acordo com as regras de um sistema de certificação e que atesta a qualidade de um sistema, processo, produto ou serviço. O documento é emitido com base em normas elaboradas por entidades reconhecidas no âmbito Sinmetro ou com base em regulamentos técnicos emitidos por órgãos regulamentadores oficiais.

Mesmo no caso de certificação de conformidade usando regulamentação técnica, as normas elaboradas por entidades reconhecidas no âmbito do Sinmetro devem ser utilizadas como sua base.

A certificação de conformidade é um documento de espectro abrangente que pode certificar qualquer material, componente, equipamento, interface, protocolo, procedimento, função, método e atividade de organismos ou pessoas.

As entidades ou empresas interessadas na certificação de conformidade de seus processos, produtos ou serviços, no âmbito do SBC, devem procurar a orientação de um organismo de certificação credenciado pela coordenação geral de acreditação do Inmetro.”

Certificação compulsória

“A certificação compulsória, no âmbito do SBC, é um serviço prestado pelo SBC aos órgãos regulamentadores oficiais. Deve ser executada com base no regulamento técnico indicado no documento que a criou e complementada por regra específica de certificação. Neste caso, devem ser tomados como referência os modelos identificados pela ISO/CASCO.

A certificação compulsória dá prioridade às questões de segurança, de interesse do país e do cidadão, abrangendo as questões relativas aos animais, vegetais, proteção da saúde, do meio ambiente e temas correlatos.

Pode ser aceita a participação de organismos estrangeiros na certificação compulsória, desde que haja equivalência comprovada ou acordo de reconhecimento recíproco entre o sistema que o credenciou e o sistema de acreditação administrado pelo Inmetro.”

Certificação voluntária

“A certificação voluntária é decisão exclusiva do solicitante e tem como objetivo garantir a conformidade de processos, produtos e serviços às normas elaboradas por entidades reconhecidas no âmbito do Sinmetro. Portanto, a certificação voluntária, no âmbito do SBC, deve ser executada com base nas normas brasileiras, regionais ou internacionais, dentro do conceito de níveis de normalização. Em situações específicas, normas estrangeiras e de consórcios podem também ser utilizadas.”

A vantagem de as organizações serem certificadas é a garantia do controle sobre o que é produzido e o fato de os produtos fabricados atenderem, de forma continuada, às normas técnicas.

Inegavelmente, a utilização da família ISO como um sistema de gestão permite uma agilidade na otimização de processos. Os padrões de conformidade requeridos no contexto dinâmico e exigente do mercado atual combinam perfeitamente com suas normas.

Dessa forma, as organizações que conseguem a certificação das normas descritas acima garantem o atendimento aos requisitos exigidos pelos diversos atores envolvidos.

Vem que eu te explico!

Os vídeos a seguir abordam os assuntos mais relevantes do conteúdo que você acabou de estudar.

Série ISO 14000 – Especificamente a ISO 14001



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Família ISO 9000



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para assistir ao vídeo.

Verificando o aprendizado

Questão 1

As vantagens de se usar a certificação de conformidade são muitas. Assinale a alternativa que não represente uma delas.

A

Aceitação dos produtos comercializados em vários mercados diferentes.

B

Combate à concorrência desleal.

C

Exige continuamente a realização de ensaios e inspeções exigidas pelo comprador a fim de garantir a qualidade.

D

Gera uma relação de confiabilidade entre fornecedor e comprador.

E

O ganho da produtividade e o nível da qualidade são influenciados pela certificação.



A alternativa C está correta.

Suas vantagens são: grande aceitação dos produtos em vários mercados diferentes; uso da certificação como meio de controle da produção; o ganho de produtividade e o nível de qualidade são influenciados pela certificação; aumento da influência com os fornecedores; permite a defesa de ações legais relacionadas com seus produtos; ganho de confiança na relação cliente-fornecedor; clientes exigem menos controles e inspeções; e, por fim, combate à concorrência desleal.

Questão 2

Considerando o que foi estudado sobre a certificação de conformidades, assinale a alternativa correta.

A

A certificação de conformidade dá prioridade às questões de segurança e não tem caráter obrigatório.

B

As certificações podem ser de três tipos: as de conformidade, as legais e as de uso.

C

A certificação voluntária é exclusiva do solicitante, cujo objetivo é garantir a conformidade de produtos, processos e serviços.

D

As certificações realizadas por órgãos regulamentadores oficiais são do tipo de conformidade.

E

A conformidade é algo obrigatório para organizações com mais de 100 colaboradores.



A alternativa C está correta.

A certificação compulsória "é um serviço prestado pelo SBC aos órgãos regulamentadores oficiais. Deve ser executada com base no regulamento técnico indicado no documento que a criou e complementada por regra específica de certificação". Já a de conformidade "atesta a qualidade de um sistema, processo, produto ou serviço e a certificação voluntária é uma decisão exclusiva do solicitante a fim de garantir a conformidade de processos, produtos e serviços às normas"(AMBIENTE BRASIL, 2020).

Considerações finais

Vimos que a atividade de se avaliar conformidade já existe há muito tempo. Além disso, verificamos que, a partir da criação das normas ISO e da adoção da gestão da qualidade total, esse processo de verificação continua a evoluir.

Apresentamos ainda as formas empregadas para se identificar as não conformidades. Em seguida, apontamos a maneira de administrá-las tanto pelo método de identificação das não conformidades prioritárias quanto por outro que traça um plano de ação para resolvê-las.

No módulo final, fizemos uma relação das normas ISO com os padrões de conformidade. Nesse contexto, também abordamos as diferentes normas e o processo de certificação.

Podcast

Para encerrar, ouça um resumo dos principais tópicos abordados.



Conteúdo interativo

Acesse a versão digital para ouvir o áudio.

Explore +

Confira as indicações que separamos especialmente para você!

Navegue no site da ISO para descobrir outras normas e verificar as atualizações das que você já conhece.

Acesse a página do Inmetro e pesquise materiais sobre conformidade e certificação.

Busque material e exercícios sobre a Matriz GUT e 5W2H.

Pesquise na internet o termo **process compliance** (conformidade de processos).

Utilize o livro **Process compliance – complete self-assessment guide** como uma ferramenta prática.

Referências

AMBIENTE BRASIL. **Certificação** - conceitos. Consultado na internet em: 7 ago. 2020.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **O que é certificação e como obtê-la?**. Consultado na internet em: 7 ago. 2020.

BURATTIN, A.; MAGGI, F. M.; SPERDUTI, A. **Conformance checking based on multi-perspective declarative process models**. Expert systems with applications. v. 65. p. 194-211, 2016.

CNI. **Avaliação da conformidade**. 2. ed. Brasília: CNI, 2002.

DELFMANN, P.; EGGERT, M.; SCHWITTAY, S. **Based business process compliance-checking approaches: a state-of-the-art analysis and research roadmap**. German academic association for business research. v. 5. n. 2. p. 221-247, 2012.

GRAY, J. V.; ANAND, G.; ROTH, A. V. **The influence of ISO 9000 certification on process compliance**. Production and operations management. v. 24. n. 3. p. 369-382, 2015.

HASHMI, M. *et al.* **Are we done with business process compliance: state of the art and challenges ahead**. Knowledge and information systems. v. 57. n. 1. p. 79-133, 2018.

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA. **Avaliação da conformidade**. Consultado na internet em: 7 ago. 2020a.

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA. **Sistema Brasileiro de Certificação (SBC)**. Avaliação da conformidade. Consultado na internet em: 7 ago. 2020b.

OLIVEIRA, R. M. S. **Conformidade de processos de negócio baseada em classificação de documentos e mineração de log de eventos**. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Sistemas e Computação). Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2018.

PAREDES, B. **Matriz GUT: resolva os problemas da sua empresa**. Cysneros. Consultado na internet em: 7 ago. 2020.

ZHENG, L. **We're entering the age of corporate social justice**. Harvard business review. 15 jun. 2020.