

Importância do Atendimento ao Requisito 7.5 – Informação Documentada da Norma ISO 9001:2015 no Processo de Certificação

Ycaro Moreno Laureano Botosso

ycaro-94@hotmail.com

Prof^a Ma. Maria Ximena Vázquez Fernández Lima

ximena@pucgoias.edu.br

Prof^a Ma. Juliana Schmidt Galera

jsgalera@pucgoias.edu.br

Prof^a Me. Antonio Claret de Almeida Gama Júnior

claret@pucgoias.edu.br

A certificação ISO 9001 voltada para qualidade tem grande reconhecimento mundial desde sua criação em 1987. Segundo uma pesquisa realizada pelo SEBRAE (2022), foram registrados um total de 19.373.257 empresas no Brasil em 2022. Porém Mendes (2020), constata que 17.952 empresas no Brasil possuem certificações válidas. Mesmo com uma diferença de 2 anos dos dados referenciados, as certificações válidas no Brasil representam 0,093% do total de empresas. Significando que o Brasil não deu a devida importância para a certificação ISO 9001 nas empresas desde de sua criação em 1987. Apesar de tardio, esse reconhecimento chegou forte no Brasil e vem sendo cada vez mais visado pelas organizações. Desta forma, o trabalho tem como objetivo demonstrar qual a importância da gestão de documentações durante a implementação da ISO 9001:2015 em uma empresa prestadora de serviços de engenharia. O trabalho apresenta como foi realizado o levantamento de dados e processos relevantes para a certificação, em seguida apresenta as não conformidades encontradas e quais foram os meios e ferramentas necessários para as adequações. Como resultado principal evidenciou-se a padronização de um dos processos levantados para a certificação, tal processo é referente ao setor de Frotas, da empresa foco do estudo; elaboração de seus documentos de controle e resolução de 86,5% de não conformidades registradas durante o processo de certificação. Conclui-se com este estudo que o cumprimento dos requisitos do item 7.5 da NBR ISO 9001:2015 melhora comunicação interna da empresa, padroniza as atividades relevantes e melhora significativamente o controle de documentações da empresa em estudo.

Palavras-chave: Padronização, Procedimento Operacional, Sistema de Gestão da Qualidade.

1. Introdução

Em economia cada vez mais globalizada, é importante manter a percepção do consumidor no topo da agenda para garantir a máxima satisfação. As normas ISO apoiam o desenvolvimento e a comercialização de bens e serviços que melhor atendam às expectativas do consumidor em termos de segurança e saúde, bem como adequação à finalidade, proteção ambiental e outras qualidades que podem ser consideradas fatores diferenciadores. A *International Organization for Standardization* (ISO) desenvolveu normas e padrões que pudessem ser aplicadas a qualquer porte organizacional do mundo, com o objetivo de padronizar processos que envolvesse a qualidade.

Segundo Mendes (2020), um levantamento anual feito pela ISO em outubro de 2019, a denominada *ISO Survey*¹, mostra que na América Latina, as certificações somam um total de 883.521 certificados válidos. No Brasil as certificações são de 17.952, representando 2,03% do total da América Latina. Porém uma pesquisa feita pelo SEBRAE (2022), evidencia que em 2022 o Brasil registrou um total de 19.373.257 empresas atuantes no país. Em comparação com as empresas atuantes no Brasil, o número de certificações ISO 9001:2015 válidas representam 0,093% do total registrado, uma baixa representatividade na escala do país, talvez pelo reconhecimento tardio sobre importância de uma certificação e seus benefícios para qualquer organização.

Dito isso, a busca das organizações pela certificação de qualidade ISO 9001:2015, vem crescendo cada vez mais. E dentre elas estão as grandes concessionárias de distribuição de energia elétrica, que normalmente exigem que seus clientes tenham a certificação da qualidade ISO 9001:2015, como parte dos requisitos para firmar contrato de serviço. Para garantir a certificação, é necessário cumprir todos os requisitos exigidos pela Norma, dentre eles estão os requisitos para controle de informação documentada, que segundo Silva (2021), podem acarretar problemas nas organizações como conciliação de informações, perda de prazos em entregas de produtos e serviços, retenção de informações incorretas, dentro outros pertinentes a documentações que podem interferir de forma direta ou indireta no bom funcionamento da organização.

¹*ISO Survey* é uma pesquisa anual realizada pela ISO para identificar o quantitativo de certificações no mundo. A pesquisa é feita no ano vigente para identifica as certificações do ano anterior.

Assim, esta pesquisa tem como objetivo geral avaliar a importância do atendimento ao item de Informação Documentada da Norma NBR ISO 9001:2015 para a melhoria dos processos de uma empresa de engenharia do ramo de *utilities*² em energia elétrica, água e gás. O trabalho possui como objetivos específicos, evidenciar a importância da informação documentada para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ); demonstrar o processo de adequação para atender ao requisito da norma certificadora e; realizar comparativos do cenário pré-certificação com cenário alcançado. Portanto, a empresa foco do estudo iniciou o processo de implementação do SGQ, visando a obtenção do certificado ISO 9001:2015.

2. Certificação ISO e sua importância

Um certificado de qualidade é um documento que atesta a capacidade de uma determinada empresa fabricar um produto ou prestar um serviço dentro das normas e padrões pré-estabelecidos por um órgão regulador. Para obter um certificado de qualidade, uma empresa deve adotar sistemas de gestão, controles internos e normas para verificar sua capacidade de trabalhar de acordo com as diretrizes e normas internacionais (SILVA, 2021).

A ISO foi fundada em 1964 e está sediada em Genebra, na Suíça. Representada no Brasil pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Dessa forma, a organização trabalha definindo os padrões e normas que empresas de qualquer porte podem seguir para garantir a qualidade, segurança e eficiência dos produtos e serviços (CATALISTA, 2020).

As normas ISO reúnem documentos que fornecem especificações, requisitos, diretrizes ou características que podem ser usadas para garantir consistentemente que produtos, serviços, materiais e processos sejam adequados ao seu propósito (ISO, 2019).

2.1 Norma ISO 9001:2015 e benefícios de implementação

A série de padrões ISO 9000 é um conjunto de diretrizes para sistemas internacionais de gestão da qualidade. Desde sua primeira publicação em 1987, ganhou reputação mundial como a base sobre a qual um SGQ é construído (MELLO et al, 2009).

A ISO 9001 é um conjunto de requisitos para implementação de um SGQ. Destina-se a aprimorar a gestão das organizações. A NBR ISO 9001:2015 é a principal norma da série ISO

²*Utilities* são os bens e serviços considerados essenciais como água, eletricidade e gás.

9000 e constitui os requisitos de um SGQ para certificação de sistemas de qualidade (CARPINETTI E GEROLAMO, 2017).

Como principais benefícios da implantação da ISO 9001, podemos citar melhorias no desenvolvimento de processos de produtos e serviços; foco na satisfação do cliente; maior conscientização do ambiente de negócios da empresa e vantagem competitiva (LAGROSEN; BACKSTRON; LAGROSEN, 2007).

2.2 Estrutura da norma

Na ISO 9001:2015, a estrutura das seções teve uma adaptação para obter melhor alinhamento com outras normas que envolvem sistema de gestão. A norma é estruturada em 10 seções principais, cada uma delas compõe a estrutura do ciclo PDCA para cumprimento do SGQ (ALBUQUERQUE; 2019).

A Tabela 1 explica quais são as funções de cada seção composta pela versão de 2015.

Tabela 1: Estrutura da norma ISO 9001:2015

Seções	Objetivos
Liderança	Alinhamento de propósito, direção e engajamento das pessoas, e permite que uma organização alinhe suas estratégias, políticas, processos e recursos para atingir as metas (BARROS, 2017).
Planejamento	Planejamento de ações para abordar os riscos e oportunidades e avaliar a eficácia das ações, ou seja, se eles atingiram seus objetivos principais (ALONÇO, 2018).
Apoio	Ações de apoio para a implementação do sistema da qualidade. Considera vários elementos de suporte, de natureza objetiva, como infraestrutura material e documentação, e outros, de natureza subjetiva, como conhecimento organizacional e conscientização (RAMOS, 2017).
Informação Documentada	Dados do sistema de gestão da qualidade que devem ser controlados e registrados por uma organização para garantir a eficácia e eficiência de seus processos (DOCKET, 2020).
Operação	Necessidade de planejamento voltada para operação da organização. Determinação de requisitos para produtos e serviços, recursos para atingir a conformidade dos mesmos, armazenar informações documentadas em suas devidas extensões (DAVIDSON, 2017).
Avaliação e Desempenho	Estabelece requisitos relacionados à avaliação de desempenho dos resultados das operações de produção e requisitos relacionados à avaliação de desempenho do sistema de qualidade (CARPINETTI E GEROLAMO, 2017).
Melhoria	A organização deve lidar com as não conformidades dos processos, buscando a melhoria para impedir que as não conformidades se repitam. Deve selecionar e determinar qualquer possibilidade de falha, com intuito de realizar melhorias nos processos (ALONÇO, 2018).

Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

Tendo em vista que o presente trabalho tem foco no requisito 7.5 da norma e que as problemáticas que serão apresentadas mais a frente neste estudo envolvem problemas com documentações e seus controles, os itens subsequentes discorrem sobre os pontos importantes deste requisito.

2.3 Informação documentada – Item 7.5 da NBR ISO 9001:2015

Docket (2020) diz que cabe à própria organização determinar as informações documentadas necessárias para atingir seus objetivos. Essa é uma das formas de garantir uma base factual e de dados para as decisões. Docket (2020) ainda menciona que os principais objetivos para documentar informações são a comunicação da informação; evidenciar a conformidade dos processos; compartilhar conhecimento organizacional; divulgar e preservar experiências da organização.

No item Generalidades a organização deve manter documentos, visando melhorar a padronização dos processos e seu código de conduta. A manutenção de documentos e registros facilita a implementação e padronização dos procedimentos, bem como a comprovação de que os procedimentos estão sendo seguidos (CARLA, 2016).

Com relação à Criação e Atualização de documentos as informações corretamente identificadas devem ser feitas de maneira planejada, incluindo título, data, autor, aprovador e números de versão de documentos ou registros relacionados. Manter as informações cadastrais organizadas, atualizadas e devidamente identificadas é fundamental para a prevenção de erros (DOCKET, 2020).

No que se refere ao Controle de informação documentada a norma estabelece que para que as informações sejam úteis, elas devem ser confiáveis, protegidas e disponíveis em seu local específico para fácil localização. Outros pontos relevantes são o cuidado e a consideração dispensados a quem tem acesso a essas informações por motivos de confidencialidade, integridade e uso adequado (RAMOS, 2017).

De acordo com Albuquerque (2019), a norma menciona algumas atividades que devem ser consideradas para implementar esse controle, sendo a distribuição, acesso, recuperação e uso; armazenamento e preservação, incluindo preservação de legibilidade; controle de alterações; retenção e disposição.

2.6. Processo de implementação do SGQ

Mello (2009), diz que um dos métodos que podem ser utilizados para promover a melhoria contínua é o ciclo Plan-Do-Check-Act (PDCA), que envolve o estabelecimento de metas, objetivos, métodos, procedimentos e padrões para posterior implementação. O SQG possui o método de ciclo PDCA integrado. A Figura 1 a seguir mostra como as Partes 4 a 10 da ISO 9001:2015 são agrupadas no ciclo PDCA, os números entre parênteses referem-se as seções da norma.

Figura 1 - Representação da ISO 9001:2015 no ciclo PDCA



Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Este ciclo propaga a ideia de que todos os processos devem ser continuamente estudados e planejados, as mudanças devem ser implementadas e controladas, deixando o processo em constante evolução (DEMING, 1990).

3. Objeto de estudo

A fim de preservar os direitos da empresa foco do estudo deste trabalho, a mesma foi referida ao decorrer do trabalho como Empresa X. A Empresa X, é prestadora de serviços de engenharia, com o foco principal no mercado de *utilities* de energia elétrica, água e gás. A empresa possui um abrangente leque de serviços, que envolvem construções de redes elétricas rurais e urbanas e subestações, serviços emergenciais e preventivos, manutenções de redes elétricas, dentre outros serviços. Foi fundada em 1996, possuindo sede em diversas cidades do estado de MG. A Empresa X obteve interesse em implementar um SGQ para atender as exigências de seu cliente para a qual presta serviços, que demanda certificação na NBR ISO 9001:2015 e por interesse próprio de crescimento, melhoria e padronização de seus procedimentos operacionais.

Por atender diversos polos, a Empresa X enfrenta algumas divergências de funcionamentos operacionais, registros, formulários, documentações em geral e falta de controle das informações documentadas.

3.1 Etapas de pesquisa

O presente estudo foi desenvolvido com a colaboração de uma equipe de empresa de consultoria, composta pelo autor deste estudo e gestora responsável pelo projeto e a diretoria da Empresa X (responsável acompanhamento e aprovação das ações), além dos supervisores e encarregados de cada processo relevante para a implementação do SGQ. A descrição detalhada de cada etapa encontra-se apresentada a seguir.

3.1.1 Sensibilização da administração e formação da equipe

As etapas do estudo consistem em realizar inicialmente o levantamento dos procedimentos operacionais (PO) que a Empresa X realiza. Esta etapa foi feita através de reuniões com a diretoria da Empresa X para identificar e segmentar todos os procedimentos relevantes para o processo de certificação. A reunião também teve o propósito de identificar e demonstrar qual a problemática decorrente da não padronização dos processos, bem como identificar os *gaps*³ que a empresa enfrenta no cenário pré-certificação relacionados ao item 7.5 da norma.

Para uma adequada condução do processo de padronização faz-se necessário a designação de pessoas responsáveis por cada uma das áreas que possa contribuir e trazer as informações detalhadas de cada processo a ser padronizado, sendo estas pessoas a formação da equipe. A etapa de levantamento de dados foi necessária para o atendimento do item 7.5.1 – Generalidades, letra “b”, onde diz que a empresa deve de incluir todas as informações documentadas que são necessárias para a eficiência do SGQ. Esta etapa é composta por reuniões *online*, devido à distância da empresa prestadora do serviço com a Empresa X em estudo.

3.1.2 Elaboração e preparação da informação documentada

A etapa de mapeamento e descrição dos procedimentos foi dividida em duas fases, sendo a primeira as descrições iniciais dos procedimentos operacionais (PO) e a segunda a revisão das

³A palavra *gap* vem do inglês e significa lacuna ou vão. Neste caso, a lacuna de qualidade é a diferença entre o nível de qualidade atual e o nível de qualidade ideal.

documentações descritas seguida da aprovação dos responsáveis por cada PO. Para atender ao item 7.5.2 – Criando e Atualizando, que especifica critérios para criação do procedimento operacional, o documento criado no *Microsoft Word*® contém algumas informações com intuito de obter melhor controle e rastreabilidade de cada PO.

A próxima ação foi o mapeamento dos processos, com a descrição já alinhada, os processos mapeados foram formalizados utilizando-se o *Software Bizage*, e posteriormente foram gerados os arquivos finais. Desta forma cumpriu-se os requisitos do item 7 – informação documentada da NBR ISO 9001:2015. Por fim, as documentações geradas e as melhorias realizadas durante o processo de certificação permitiram a comparação do cenário pré-certificação com o cenário pós-certificação da Empresa X.

3.1.3 Controle de documentos

Finalizada etapa da descrição de PO, o passo seguinte foi a definição do controle das informações documentadas criadas até então, bem como sua distribuição e acesso aos colaboradores da Empresa X. De acordo com o item 7.5.3 – Controle de Informação Documentada, a empresa deve estabelecer meios para controle, distribuição e acesso aos colaboradores, bem como a segurança das informações distribuídas.

Para o atendimento do item 7.5.3 foi utilizado o serviço de armazenamento de dados *Dropbox*, que garantiu de forma *online* a distribuição e segurança das informações documentadas aos colaboradores.

3.1.4 Comparação dos cenários

Por fim, a Empresa X passou pela etapa de verificação do correto cumprimento das atividades descritas nos POs. Essa verificação foi feita via reuniões remotas, onde foram exigidas dos responsáveis de cada PO as evidências de cada registro e formulário que mencionados e validados na etapa de criação das documentações. As evidências foram entregues por imagens via e-mail ou demonstradas em reunião, a depender da evidência exigida.

Todos os registros evidenciados foram inseridos e controlados por meio da planilha de relatório de ocorrências (RO), onde foi possível identificar todas as não conformidades (NC) e oportunidades de melhorias (OM), bem como planos de ações criados para cada ocorrência. Por meio da planilha de RO foi possível comparar os dois cenários desejados, haja vista que o controle de NC e OM mostra ou relata evidências de antes das implementações dos planos de

ações estabelecidos quanto evidências das realizações delas.

4. Resultados

4.1 Sensibilização da administração e formação da equipe

Através das reuniões com a alta direção foram identificados 18 procedimentos operacionais considerados relevantes para o desenvolvimento da implementação do SGQ. Para definir uma equipe adequada para dar suporte na implementação do SGQ dos polos, foi decidido que a equipe seria composta pelo encarregado de cada setor, juntamente com a consultoria e diretoria da Empresa X. a formação final ficou composta pelos encarregados do setor de: Frotas, RH, compras, obras, manutenção, jurídico, financeiro, almoxarifado, serviços emergenciais e comerciais, juntamente com gestora e estagiário da consultoria e representante da diretoria da empresa X. Desta forma a obtenção de dados foi mais precisa.

Para melhor entendimento e prosseguimento do estudo em questão, a análise do trabalho foi realizada utilizando um dos POs definidos em reunião. O procedimento escolhido para apresentação e detalhamento neste estudo foi o PO – Frotas. Este processo envolve a Mobilização e Desmobilização de veículos da empresa, onde a mesma avalia desde a necessidade de locação até a substituição de veículos próprios. Também abrange a preparação destes veículos para habilitar o mesmo para uso pelo setor de frotas. A Tabela 2 a seguir evidencia os principais problemas encontrados acerca do procedimento escolhido.

Tabela 2: Não conformidades do procedimento de frotas

Falta de padronização de documentações	Cada polo possuía <i>layouts</i> de documentações diferentes, dificultando o controle e repassa de documentações entre os polos.
Comunicação interna	A comunicação é importante para a gestão de documentação, tendo em vista que para cada procedimento existem 3 polos e 3 encarregados de cada. Como a comunicação estava sendo falha, abria margens para falha dos itens citados a seguir, bem como retrabalho de serviços ou atrasos deles.
Envio incorreto de documentações	Como consequência da falha na comunicação, havia muito compartilhamento de documentações desatualizadas ou faltando informações que já haviam sido colhidas por algum polo.
Armazenamento Incorreto de documentações	Documentações armazenadas sem devida identificação, dificultando a rastreabilidade e controle das documentações.
Controle de Documentação	Cada polo possuía seu próprio controle de documentação e como consequência da falha na comunicação, repasse incorreto de informações e documentos,

	armazenamento de documentações desatualizadas, o controle se tornou muito falho dentre os três polos.
--	---

Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

4.2 Elaboração e preparação da informação documentada

Para a etapa de elaboração do PO, foram necessários realizar reuniões *online* com o encarregado geral dos polos responsável pelo setor de frotas. Os dados colhidos foram redigidos e posteriormente validados junto ao responsável. O escopo do PO foi criado baseando-se nos requisitos exigidos pela NBR ISO 9001:2015, no cabeçalho contém informações de: Título; Número de revisão (indicando quantas vezes foram necessárias revisar o PO até sua versão final); Data de criação; Data de revisão (indicando a última revisão). A Figura 2 a seguir indica o *layout* do cabeçalho redigido.

Figura 2: Cabeçalho do PO

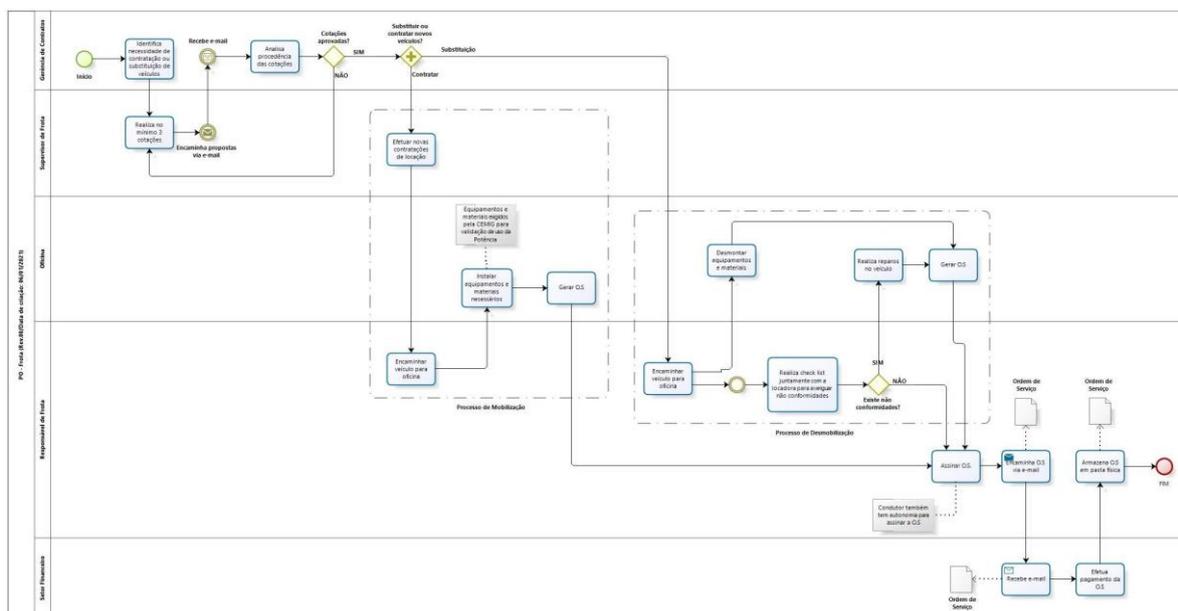
Logo da Empresa X	Frotas	Procedimento Operacional	
		Revisão:	08
		Data de Criação:	12/01/2021
		Data de Revisão:	08/12/2021

Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

O corpo do PO foi composto por 7 itens, iniciando pelo sumário seguido dos itens: 1- Objetivo; 2 – Documentos de referência (citando documentação norteadora para a criação do PO, observando normas e leis pertinentes ao processo descrito); 3 - Responsáveis pelo processo (citando cada cargo envolvido nas ações descritas e suas responsabilidades); 4 - Fluxo Operacional (representação visual do processo); 5 – Detalhamento operacional (descrevendo cada ação pertinente ao setor, bem como a menção de todas as documentações, formulário e planilhas utilizadas no decorrer das ações); 6 – Controle de registro; 7 -Histórico de revisão (especificando cada modificação realizada durante as revisões e suas datas).

Após a criação, revisão e aprovação por parte do encarregado geral juntamente com a consultoria, a próxima etapa foi o mapeamento dos processos que compõem o PO de frotas, para criação do mapeamento foi utilizando o *Software Bizagi*. No PO em estudo, foram definidas 7 atividades, detalhando visualmente cada etapa realizada no PO. A Figura 3 a seguir apresenta o mapeamento do processo de mobilização e desmobilização de veículos, uma das 7 atividades definidas, elaborado através do *Software Bizagi*.

Figura 3: Processo de Mobilização e desmobilização de veículos



Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

Com o mapeamento do processo é possível obter uma melhor visão e análise do mesmo. É possível observar que a representação do processo, contém o título da etapa do processo, número de revisão e data de criação, facilitando assim a sua identificação e correspondência com o respectivo PO. Associando as necessidades de atendimento ao requisito 7.5, a figura facilita reconhecer os pontos de tratamento das documentações do processo, bem como identificar quais são os documentos pertinentes e como são processados.

4.3 Controle de documentos

Como mencionado no item 4.2 deste artigo, cada PO contém o quadro de Controle de Registros do item 7, que permite padronizar e controlar de forma mais eficaz as documentações de cada setor. O quadro evidencia: Nome do Registro/Código; Distribuição e Acesso (informando o responsável ou setor que tem acesso aos registros e formulários); Armazenamento e Preservação (identificando onde é armazenado cada documento); Recuperação (informando como deve ser feita a busca pela documentação); Retenção e Disposição Final (Informando o prazo que cada documentação deve ser mantida, com observância nas leis governamentais, a depender do registro mencionado, e qual deve ser seu destino final em casos de descarte). A Tabela 3 a seguir demonstra o quadro de controle de registros.

Tabela 3: Controle de Registro

Nome do Registro / Código	Distribuição e acesso	Armazenamento e Preservação	Recuperação	Retenção e Disposição Final

Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

Outra forma para obter controle eficaz das documentações utilizadas entre os polos, foi a criação de pastas eletrônicas compartilhadas utilizando o *Dropbox*. Com a criação de pastas eletrônicas foi possível unificar o controle de documentações de cada polo, evitar a falta de padronização de documentos e envios incorretos dos mesmos e garantir a distribuição, acesso e segurança para cada responsável do setor pertinente ao PO.

4.4 Comparação dos cenários

Voltando ao contexto geral de implementação do SGQ envolvendo todas as descrições de PO, durante todo processo de descrição e padronização, houve a verificação de cumprimento das ações propostas para melhoria. Esta etapa se deu através de reuniões *online*, onde eram solicitadas comprovações das ações propostas. O controle de todas as NC e OM encontrados foi realizado através da planilha de RO, já mencionado no item 3.1.4 deste artigo. A Figura 4 a seguir demonstra um exemplo da relação de NC e OM levantados durante todo processo de certificação.

Figura 4: Controle de Relatório de Ocorrência

Total RO	74	100%	Organizar por RO	Organizar por Responsável	Concluído	64		
OM	40	54%			Aguardando	2		
NC	33	45%			Desconsiderado	8		
RC	Tip	Setor Responsável	Operação Referente	Responsável	Status	Prazo de Conclusão	Data Realizada	Observação
11	NC	Almoxarifado	Frotas	Hugo / Claudio	Desconsiderado	07/05/2021	-	Apenas documentos de Unsi e Paracatu
12	NC	Almoxarifado	Frotas	Claudio / Hugo / Vilemar	Desconsiderado	07/05/2021	-	Conclusão da ação depende da CEMIG.
14	OM	Almoxarifado	Frotas	Hugo / Ycaro	Concluído	07/05/2021	07/05/2021	
15	OM	Almoxarifado	Frotas	Hugo / Ycaro	Concluído	07/05/2021	07/05/2021	
64	NC	Compras	Frotas	Rafael	Aguardando	17/09/2021	-	

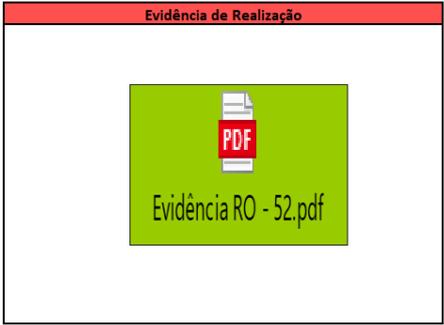
Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

Como demonstrado na figura 4, houve um total de 74 NC e OM levantados durante o processo de implementação do SGQ, sendo 40 OM e 34 NC. No contexto geral, obtivemos 64 (86,5%) RO concluídos com sucesso, 8 (10,8%) desconsiderados e 2 (2,7%) com status de “aguardando”, sem a devida conclusão.

Todas as ocorrências foram registradas através de auditorias realizadas a cada 3 meses e reuniões graduais com os encarregados. A Figura 5 a seguir evidência os campos necessários para preenchimento de uma ocorrência.

Figura 5: Formulário de Relatório de Ocorrência

RELATÓRIO DE OCORRÊNCIA				Revisão 00
				Dt. Criação: 28.05.2021
				Dt. Revisão: 00.00.0000
Tipo	Oportunidade de Melhoria	Origem	Auditoria Interna	
Data de Emissão	28/05/2021	Número de Controle	52	
Responsável pela Identificação da Ocorrência		SGQ		
Descrição da Ocorrência	1. Em auditoria interna não foi possível identificar padronização de Layout de registros internos planilha de controle de revisão, planilha de troca de óleo, Plano de Manutenção, Check List semanal e quinzenal, Planilha de Follow Up, Planilha gerencial e mapeamento de Frota. 2. Não há uma padronização na nomenclatura das planilhas, a planilha de controle de revisões está nomeada como planilha de controle de óleo.			
Norma de Aplicação	ABNT NBR ISO 9001:2015	Item da Norma	7.5	
Análise de Causa Raiz	Conforme definido no PO Gerir Não Conformidade é necessária análise de			
	Análise (utilizar apenas quando necessário)			
Plano de Ação	Ação de Correção (apenas quando houver necessidade conforme PO - Gerir NC's e OP)			
	Descrição da Ação	Responsável	Prazo	
	Padronizar as planilhas e combiná-las em uma ou duas planilhas.	Rafael/Dirlei	07/06/2021	
Verificação de Eficácia	Descrição da Evidência	Responsável	Prazo	
	Não se aplica		07/06/2021	
	Ação foi considerada eficaz?			



Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

Através do preenchimento do formulário, foi possível realizar o controle de registro das ocorrências de NC e OM, bem como comparar posteriormente os cenários desejados citados nos objetivos deste estudo. O relatório contém evidências levantadas durante auditorias ou reuniões e evidências da conclusão das ações propostas.

A planilha permite uma melhor análise de todas as ocorrências registradas, assim como melhor gerenciamentos de prazos de realização e conclusão de cada ocorrência. A planilha também é utilizada para documentar e evidenciar todos os dados colhidos para posterior análise e criação e planos de ações, assim como proporcionar melhor transparência e integração na comunicação com o cliente.

5. Conclusão

Conclui-se a partir do estudo realizado que a informação documentada na implementação do SGQ, conforme o requisito 7.5 da NBR ISO 9001:2015, facilita e favorece a criação dos POs e a padronização das atividades, assim como melhora a comunicação interna, e o controle de

documentação.

Todos os requisitos do item 7.5 foram cumpridos durante a certificação, com isto, foi possível notar a melhora na comunicação da empresa referente as documentações, bem como seu controle, a padronização de todos os procedimentos/documentos relevantes e o correto cumprimento das atividades (tomando como base orientadora os POs descritos), assim como tomada de decisões mais eficazes graças a planilha de RO, que facilitou na identificação de novos problemas devido aos registros de ocorrências. A melhoria mais significativa alcançada foi a resolução de 86,5% das ocorrências registradas, incluindo os *gaps* identificados na tabela 2.

Foi possível também observar no estudo a importância da necessidade de acompanhamento e trabalho de atualização de dados por parte dos responsáveis pela gestão de documentação.

Ressalve-se que para melhor eficiência e eficácia no controle da documentação é interessante a adoção de um *Software* voltado para gestão de documentações. Desta forma melhoraria mais ainda a comunicação entre os polos e o percentual de erros de atualização ou armazenamentos indevidos cairia drasticamente.

REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Daniela. **Controle de Informação e Procedimentos Obrigatórios na nova versão da ISO 9001**. Templum, 2019. Disponível em: <<https://certificacaoiso.com.br/controle-de-documentos-na-iso-9001/>>. Acesso em: 02/04/2022.

ALONÇO, Guilherme. **ISO 9001 requisitos: 7.5 – Informação Documentada**. Templum, 2018. Disponível em <<https://certificacaoiso.com.br/iso-9001-requisitos-7-5-informacao-documentada/>>. Acesso em: 26/03/2022.

BARROS, Elsimar. **Papel da Liderança na ISO 9001:2015**. QMS Blog, 2017. Disponível em: <<https://www.qmsbrasil.com.br/blog/papel-da-lideranca-na-iso-90012015/>>. Acesso em: 14/04/2022.

CARPINETTI, L.C. R; GEROLAMO, M.C. **Gestão da Qualidade ISO 9001:2015 Requisitos e integração com a ISO 14001:2015**. São Paulo: Atlas, 2017. 204 p.

CARLA, Monise. **ISO 9001:2015 – Informação Documentada (Parte 1)**. Qualiex: Blog da Qualidade, 2016. Disponível em: <<https://blogdaqualidade.com.br/requisito-7-5-da-iso-90012015-informacao-documentada-parte-1/>>. Acesso em: 26/03/2022.

CATALISTA Jr. **Certificações ISO: entenda o que são, como funcionam e os benefícios para o seu negócio**.

Catalisa Solução em Engenharia Química, 2020. Disponível em: <https://www.catalisajr.com.br/certificacoes-iso/?gclid=CjwKCAjwi6WSBhA-EiwA6Niok_aF1KZ50IA-QdMo_kK9DI5oX9tqHr6Wp3in05XVrVf5YR-4itjB1xoCK1oQAvD_BwE>, Acesso em: 01/04/2022.

CORRÊA, H. L.; CORRÊA, C. A. **Administração de produção e operações: Manufatura e serviços, uma abordagem estratégica**. 3 ed. São Paula: Atlas, 2012.

DEMING, W. E. **Qualidade: a revolução da administração**. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO), Standards. Disponível em: <<https://www.iso.org/standards.html>>. Acesso em 31/03/2022.

ISO 9001:2015: requisito 7.5 e Informação documentada. Docket, 2020. Disponível em: <<https://blog.docket.com.br/norma-iso-9001-2015-requisito-7-5-informacao-documentada/#:~:text=Informa%C3%A7%C3%A3o%20documentada%3A%20este%20item%20resume,manuals%20e%20c%C3%B3digo%20de%20C%C3%A9tica>>. Acesso em: 28/03/2021.

LAGROSEN, Y., BACKSTRON, I, LAGROSEN, S. **Quality management and health: a double connection**. *International Journal of Quality & Reliability Management*, v. 24, n. 1, p. 49-61, 2007.

MELLO, Carlos Henrique Pereira et al. **ISO 9001:2008: Sistema de gestão da qualidade para operações de produtos e serviços**. 1 ed. São Paulo: Editora Atlas, 2009. 228 p.

MENDES, Thais. **ISO Survey 2019: Certificações ISO no Brasil**. Qualiex: blog da qualidade, 2020. Disponível em: <<https://blogdaqualidade.com.br/iso-survey-2019/>>. Acesso em: 14/04/2022.

RAMOS, DAVIDSON. **ISO 9001:2015 – 7.1 Recursos**. Qualiex blog e qualidade, 2017. Disponível em: <<https://blogdaqualidade.com.br/iso-90012015-7-1-recursos-parte-1/>>. Acesso em: 20/04/2022.

SEBRAE. **Mais de 1,3 milhões de empresas são criadas no país em quarto meses**. Gov.br, 2022. Disponível em: < <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/2022/julho/mais-de-1-3-milhao-de-empresas-sao-criadas-no-pais-em-quatro-meses> >. Acesso em: 10/12/2022.

SILVA, LUCIANA. **O que é certificado de qualidade? Veja o passo a passo para obter um na sua empresa**. Checklist fácil, 2021. Disponível em: <<https://blogpt.checklistfacil.com/certificado-de-qualidade/>>. Acesso em: 27/03/2022.

