

ABNT ISO/TR 10013:2002 – Diretrizes para a documentação de sistemas de gestão da qualidade

Esse Relatório Técnico fornece diretrizes para o desenvolvimento e a manutenção da documentação necessária para assegurar um efetivo sistema de gestão da qualidade, adaptado às necessidades específicas da organização. As mesmas diretrizes podem servir para outros sistemas de gestão (de meio ambiente, de segurança e saúde ocupacional etc.).

A organização da documentação do sistema de gestão da qualidade segue tipicamente os processos da organização ou a estrutura da norma da qualidade aplicável, ou uma combinação de ambos, mas outros arranjos que satisfaçam às necessidades da organização podem ser utilizados.

Estruturar a documentação de maneira hierárquica traz vantagens para a distribuição, manutenção e entendimento dos documentos.

A extensão da documentação vai depender do tamanho da organização e seu tipo de atividade, da complexidade de seus processos e da interação entre eles e da competência do pessoal.

A documentação pode estar em qualquer forma de mídia (papel, eletrônica, etc.), como apropriado.

Os propósitos de documentar o sistema de gestão da qualidade podem ser vários: comunicar requisitos, auxiliar o entendimento de tarefas, prover evidência objetiva etc. As vantagens da documentação, além de atender aos propósitos estabelecidos, envolvem facilidade de treinamento, base para melhoria contínua e auditoria, maior confiança do cliente, facilitar o entendimento de inter-relações entre grupos, entre outras.

Um manual da qualidade pode ser útil para documentar o escopo do sistema da qualidade, a política da qualidade, os objetivos da qualidade, as descrições dos processos, a estrutura da documentação, entre outros. O manual da qualidade é um documento estratégico, de alto nível.

Os procedimentos tem caráter gerencial e podem ser em formato de texto, fluxo, tabelas, ou uma combinação destes. Convém que os procedimentos obedeçam a um padrão estruturado, com identificação, título, propósito, escopo, descrição de atividades, registros e apêndices.

Instruções de trabalho podem ser estabelecidas em um nível operacional, quando necessário, com formato igual ou diferente dos procedimentos, mas também com identificação, título e descrição de atividades. O nível de detalhe pode ser reduzido por meio de treinamento. Não incluir detalhes que não afetem o bom desempenho do trabalho a ser realizado.

Formulários são desenvolvidos e mantidos para registrar dados que demonstrem a conformidade com os requisitos do sistema de gestão da qualidade. Os formulários também devem ser controlados como documentos.

Plano da qualidade é um documento do sistema de gestão da qualidade que indica como atender a requisitos de um particular produto, processo, projeto ou contrato.

Especificações definem requisitos para um determinado produto ou processo e também devem ser controlados.

Documentos externos (desenhos de clientes, normas, requisitos estatutários e regulamentares, manuais de manutenção etc.) também devem ser incluídos no controle de documentos.

Os registros do sistema de gestão da qualidade relatam os resultados alcançados ou fornecem evidências, demonstrando que as atividades indicadas nos procedimentos documentados são executadas. Normalmente os registros não sofrem revisões.

Utilizar referências reduz o volume dos documentos e facilita o controle da informação.

O processo de preparação de documentos do sistema de gestão da qualidade envolve responsabilidade pela preparação e um método de preparação (os processos indicam o que documentar, não o oposto).

Os documentos necessitam ser controlados. O controle dos documentos envolve a análise crítica, aprovação e controle de revisões. Os documentos devem identificar seu nível de alteração. A distribuição deve assegurar a disponibilidade dos documentos onde necessários, na versão correta.

Convém que sejam claramente identificados como cópias não controladas os documentos distribuídos para fins de propostas, uso do cliente fora do local de trabalho e outra distribuição especial de documentos onde o controle de alterações não seja pretendido.

Esse Relatório Técnico é anterior à última revisão da ISO9001 (2015), onde deixou de ser obrigatória a elaboração do manual da qualidade e planos da qualidade, e documentos e registros passaram a ser considerados como informação documentada, praticamente sem distinção. No entanto, a documentação continua tendo o seu valor e deve ser utilizada sempre que necessário. Desta maneira as orientações deste Relatório Técnico continuam tendo sentido.

A Lato Qualitas está apta a auxiliar sua empresa na elaboração/revisão dos documentos de seu sistema de gestão.