

Implantação de um Sistema Informatizado para controle de documentos em uma Fábrica de Rações

Ana Júlia da Luz Carneiro (Escola de Negócios 3G & iDöll) anaj@castrolanda.coop.br

Resumo:

Este artigo refere-se à implantação de um Sistema informatizado para controle de documentos em uma Fábrica de Rações. O objetivo é apresentar a metodologia utilizada na implantação de um Sistema informatizado de documentos, atendendo o requisito 7.5 – Informação Documentada da norma NBR ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade comparando com um sistema de controle de documentos manual, o qual era utilizado anteriormente pela Fábrica de Rações. Atualmente a Fábrica de Rações utiliza o Sistema SoftExpert Excellence Suite para realizar o controle de documentos. O estudo de caso foi realizado a partir da migração dos documentos que eram controlados de forma manual para o Sistema SoftExpert e depois foram comparados os pontos fortes e pontos fracos de cada tipo de controle de documentos. Desta forma pode-se demonstrar a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade baseado na NBR ISO 9001:2015, melhorando a gestão da informação documentada.

Palavras chave: Sistema informatizado, NBR ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade, Informação documentada.

Implantation of a Computerized System for document control in a Food Processing Plant

Abstract

This article refers to the implementation of a computerized System for document control in a Feed Factory. The objective is to present the methodology used in the implementation of a computerized Document System, meeting the requirement 7.5 - Documented Information of the standard NBR ISO 9001: 2015 - Quality Management Systems comparing with a manual document control system, which was previously used by the Feed Factory. Currently the Food Factory uses the SoftExpert Excellence Suite System to perform document control. The case study was performed from the migration of documents that were manually controlled to the SoftExpert System and then the strengths and weaknesses of each type of document control were compared. In this way we can demonstrate the continuous improvement of the Quality Management System based on NBR ISO 9001: 2015, improving the management of documented information.

Key words: Computerized system, NBR ISO 9001: 2015 - Quality Management Systems, Documented information.

1. INTRODUÇÃO

Escolher um software para a gestão de qualidade que garanta o cumprimento dos requisitos da NBR ISO 9001:2015 é um grande desafio. Devido a este processo de revisão periódico, houve a necessidade de uma atualização da norma NBR ISO 9001:2008 para a NBR ISO 9001:2015. Na nova versão da norma, o requisito de documentação, que antes era Controle de Documentos e Registros, mudou de nome para Informação Documentada. O controle de documentos mudou

pouca coisa, o que mudou realmente é que a organização não deve fazer documentos por que a norma pede, mas sim, os documentos precisam fazer sentido para quem cria e para quem usa.

Assim, para atender ao requisito da norma, e para facilitar o acesso aos colaboradores a Fábrica de Rações passou a utilizar o SoftExpert Excellence Suite que é a mais completa plataforma de gestão para alcançar excelência em processos, afim de automatizar os processos necessários para melhorar e aperfeiçoar as diferentes áreas de uma organização. O SoftExpert proporciona um acesso simples e imediato aos documentos pelos departamentos da empresa, assegura que as versões atualizadas estejam disponíveis para as pessoas certas no momento necessário, o sistema automatiza a criação e a revisão de documentos ao longo de todas as suas etapas (elaboração, análise e aprovação).

Uma das principais vantagens da utilização do SoftExpert para controle de documentos é a facilidade no acesso nos documentos, a partir do momento em que não precisa mais ficar procurando os arquivos em pastas ou caixas, entre outras também como a segurança na questão do controle e disponibilização do mesmo nos postos de cópia controladas definidas, o controle de acessos para cada tipo de atividade dentro do SoftExpert Excellence Suite, acesso fácil para visualização tanto em documentos ou em vídeos, visualização de arquivos obsoletos os quais ficam salvos no sistema sem ter o perigo de perder por estar em forma física e a questão ambiental onde se reduz a utilização de papel. A gestão eletrônica é uma forma de aumentar a agilidade e facilitar a vida de todos os colaboradores, onde a Fábrica de Rações foi escolhida a unidade piloto para a implantação desse processo na Cooperativa.

Com base nos novos conceitos da norma, este artigo dará ênfase de como utilizar e aplicar o Sistema SoftExpert Excellence Suite para o controle de documentos em uma organização, aplicando essa ferramenta na Fábrica de Rações.

2. REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

2.1. Sistema de Gestão da Qualidade

A alta competitividade presente nos mercados atualmente, tanto nacionais como internacionais, determina que as empresas de todos os setores e tamanhos necessitam procurar meios para, além de manter negócios existentes, gerar novos, de modo a tornar suas atividades e operações mais eficientes a menor custo. A implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade é o método que tem sido crescentemente utilizado para atingir estes objetivos (ROTH, 2011).

De acordo com Waldir Algarte Fernandes (2011) com a globalização da economia, a partir de 1973, tornou-se imperativa a uniformização dos sistemas da qualidade adotados pelos diversos países. Para tal, seria necessária a criação de normas internacionais sobre requisitos de sistemas da qualidade.

2.2. NBR ABNT ISO 9001

A International Organization for Standardization (ISO), criada em 1947, é uma organização internacional, privada e sem fins lucrativos, da qual participam 162 países. Dividida em 210 Comitês Técnicos (TC's) que cuidam da normalização específica de cada setor da economia, a ISO elabora normas internacionais sobre produtos e serviços. A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), fórum nacional de normalização voluntária, é membro fundador da ISO e representa o Brasil naquela organização.

O objetivo principal das normas de sistema da qualidade é disciplinar os sistemas organizacionais e gerenciais, a partir dos quais produtos e serviços são concebidos, projetados, fabricados e comercializados. Apesar de as normas não garantirem a qualidade da tecnologia empregada ou a capacidade de inovação da empresa, os sistemas de gestão têm como objetivo principal atender aos requisitos para aumentar continuamente a satisfação do cliente.

Atualmente a norma ISO 9001 é identificada como uma ferramenta indispensável para atingir a melhoria contínua e a satisfação dos clientes, pois ela fortalece a relação entre o cliente e o fornecedor. (TOMÉ e FONSECA, 2014).

Esta nova versão está preocupada em analisar o ambiente em que ela está inserida, assegurando que a mesma permanece adequada em conformidade (ESPERANÇA et. Al., 2015; TOMÉ e FONSECA, 2014).

2.3. Informação Documentada

A norma estabelece que o sistema de gestão da qualidade da organização deve incluir documentos que sejam exigidos pela ISO 9001:2015, usa o termo informação documentada para se referir a: documentos como procedimentos e instruções de trabalho e documentos que contenham registros de resultados das operações. (CARPINETTI, GEROLANDO, 2016).

Os documentos do sistema de gestão da qualidade, assim como outros da organização, devem ser controlados para que se garanta a disponibilidade, adequabilidade e segurança.

Algumas das terminologias desta edição da norma, em comparação com a edição anterior, foram alteradas para melhorar o alinhamento com outras normas de sistema de gestão. Não há requisito nesta norma para sua estrutura e terminologia serem aplicadas à informação documentada do sistema de gestão da qualidade de uma organização (ABNT NBR ISO 9001:2015 – Anexo A, pg 23).

3. ESTUDO DE CASO

3.1. A empresa

A Fábrica de Rações está localizada na Cidade de Piraí do Sul, Estado do Paraná. Em 2003, por meio de uma parceria com a empresa a qual presta serviço foi inaugurada a Fábrica de Rações de Piraí do Sul com a capacidade para a produção de 20 mil toneladas/mês, onde são produzidas rações peletizadas para aves. Em 2005 teve início a implantação dos programas de Boas Práticas de Fabricação (BPF) do Ministério da Agricultura, servindo este de base para a implantação do programa de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC). A aplicação destes programas promoveu a garantia da qualidade e a segurança dos produtos e serviços prestados pela Unidade Fábrica de Rações assegurando o atendimento a uma necessidade do cliente, além de atender às legislações vigentes. A adoção do Sistema BPF/APPCC torna a Fábrica de Rações mais competitiva no mercado, pois promove a redução de custos, melhoria do seu processo, ganho de produtividade, produção mais segura, otimização de recursos, material humano e maior percepção de segurança pelo cliente. No ano de 2015 a Fábrica de Rações passou pelo processo de implantação e certificação da NBR ABNT ISO 9001:2008 – Sistemas de Gestão da Qualidade onde certificar o Sistema de Gestão da Qualidade garante uma série de benefícios à organização. Em janeiro de 2017 a Fábrica de Rações começou o processo de upgrade da versão 2008 da norma para a versão 2015, a qual passou por revisão e sofreu algumas mudanças

significativas. Em novembro de 2017 a Fábrica de Rações foi certificada na ABNT NBR ISO 9001:2015 e foi a unidade piloto para utilizar o Sistema de Controle de Documentos, e através dele que o cumprimento dos requisitos estabelecidos é evidenciado, as atividades e as informações necessárias são atualizadas a fim de fornecer aos colaboradores o conhecimento para realizar a atividade, onde os mesmos são elaborados com padrão e impressos com controle. O resumo do controle de documentos via Sistema SoftExpert Excellence Sutite é apresentado a no próximo item deste artigo.

4. RESULTADOS

4.1. APLICAÇÃO DO MÉTODO UTILIZADO

Esta seção mostra o processo utilizado para inclusão de documentos dentro da ferramenta definida para controle de documentos, o processo o será aqui explicado, mostrando-se o que foi feito para a inclusão das documentos.

4.2. Processo Manual

Para elaboração de documentos no processo manual, o elaborador avalia junto com o responsável do setor a necessidade de elaborar e/ou emitir um documento. Após avaliado a necessidade e definido que deve-se emitir o documento, o responsável do setor descreve suas atividades passo a passo e entrega para o emissor, o qual deve seguir o Procedimento de Controle de Documentos descrito pela empresa. O elaborador ao iniciar o processo de descrever o documento e define o nome do mesmo definindo se será PO (Procedimento Operacional, IT Instrução de Trabalho, MN Manual, TB Tabela e FOR Formulário). O elaborador descreve o documento em word ou excel, inclui a numeração do documento, o número da revisão no cabeçalho (figura 1) e elaborador, analisador e aprovador do documento no rodapé. Após todos os campos preenchido e o procedimento descrito, o documento passa para cada analisador junto com um formulário protocolo de aprovação de documento (figura 2), o qual contém o nome do documento, número, versão, nome do analisador e aprovador, função de cada colaborador, se está aprovado ou não e a data para entrega do documento. O documento e o protocolo são entregues individualmente e em mãos para cada analisador, os quais descrevem manualmente suas críticas e sugestões e assinam para comprovar que o mesmo foi analisado. O último colaborador que analisa o documento, entrega o mesmo novamente para o elaborador, que realiza as alterações pertinentes descritas, e por fim passa para o aprovador.

Ao receber o documento aprovado o elaborador imprime e carimba a quantidade de documentos com cópia controlada e disponibiliza nas áreas como posto de cópia. Para maior controle da documentação e para evitar que se tenha cópia obsoleta na área, é preenchido um formulário de controle de documentos, alterando a versão e a data de publicação do mesmo, e por fim é realizado treinamento com todos os colaboradores que executam atividade na área.

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO RECEBIMENTO, ESTOCAGEM DE PRODUTOS QUÍMICOS E MATERIAIS	NÚMERO: IT 4.2.3.2-1	
		REVISÃO: 03	PÁGINA: 1 / 1
		DATA DE EDIÇÃO: 11/12/2012	

Fonte: Própria (2017)

Figura 1 – Cabeçalho do documento

		PROTOCOLO PARA APROVAÇÃO DE DOCUMENTOS		FOR 1.1.2.1-1
NOME DO DOCUMENTO []				
NUMERO: []			VERSÃO: []	
OBSERVAÇÕES: Segue documento para consenso e aprovação dos requisitos que foram elaborados e/ou revisados. Favor avaliar e dar o seu parecer a respeito (caso necessário utilizar o verso)				
NOME: []			SETOR []	
APROVADO		DATA		ASSINATURA
SIM	NÃO			
[]	[]			
Observações: []				

Fonte: Própria (2017)

Figura 2 – Protocolo para aprovação de documentos

O recurso utilizado para identificar os documentos validos ou obsoletos é o carimbo, com CÓPIA CONTROLADA (cor azul) e CÓPIA NÃO CONTROLADA (cor vermelha) (figura 3).



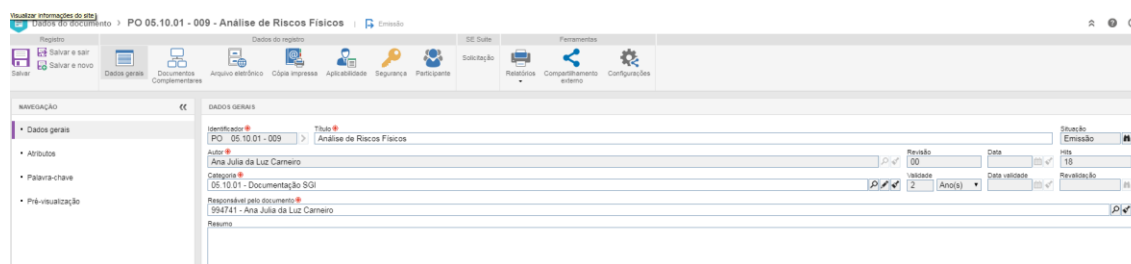
Fonte: Própria (2018)

Figura 3 – Carimbos de Cópias Controladas e Não Controladas

4.3. Processo Informatizado

O responsável pelo controle da qualidade da Fábrica de Rações avalia junto com o responsável do setor a necessidade de se elaborar e/ou emitir um documento. Após avaliado a necessidade e definido que deve-se emitir o documento, o responsável pelo setor descreve suas atividades passo a passo e encaminha para o emissor o qual está treinado e apto para incluir a documentação no Sistema. O elaborador ao iniciar o processo de inclusão do documento define o nome do mesmo e o sistema automaticamente faz a numeração sendo ele PO (Procedimento Operacional, IT Instrução de Trabalho, MN Manual, TB Tabela e FOR Formulário) e escolhe

onde será disponibilizado a cópia impressa a qual será controlada via sistema e os participantes para realizar a análise (revisão) e a aprovação do documento, definindo também o tempo em dias para cada um realizar a análise e aprovação (figura 4).



Fonte: Sistema SoftExpert Execellence Suite (2017)

Figura 4 – Elaboração de Documento no SoftExpert

Salvar os dados documento e incluir todo corpo do texto conforme a atividade a ser descrita, o cabeçalho do documento estará automaticamente salvo no Sistema, contendo nome do documento, número, versão, página, data de publicação, unidade de negócio e setor (figura 5).

Logo da Empresa	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO Qualidade		NÚMERO: MNSGI 05.10.01 - 030
	VERSÃO: 00	PÁGINA: 1 / 32	
	DATA DE PUBLICAÇÃO: 17/07/2017		
UNIDADE DE NEGÓCIOS: 05		SETOR: 10	

Fonte: Sistema SoftExpert Execellence Suite (2017)

Figura 5 – Cabeçalho dos Documentos no SoftExpert

Os colaboradores designados para realizar a análise do documento, vão abrir o documento que estará disponível em sua área de acesso no sistema SoftExpert, realizar a análise do documento, se houver necessidade vão realizar a alteração no próprio corpo do documento, onde as alterações irão ficar com a letra vermelha (figura 6).

8.9 Frequência mínima de realização dos testes

- Teste de Mistura: Trimestral.
- Teste de Limpeza de Linha: Anual.

Nota II: Após o recebimento dos resultados dos testes de mistura, deverá ser encaminhada uma cópia para a BRF, através de e-mail ou protocolo de entrega.

8.10 Metodologia a ser utilizada para realização dos testes

Utilizar a metodologia indicada pelo laboratório responsável pelas análises quando o teste for de responsabilidade da Fabrica de Rações.

Em caso de se realizar o teste em parceria com o cliente, utilizar a metodologia sugerida pelo mesmo.

Ana Paula Ribeiro
Formatado: Vários níveis + Nível: 2 + Estilo da numeração: 1, 2, 3, ... + Iniciar em: 1 + Alinhamento: Esquerda + Alinhado em: 0,63 cm + Recuar em: 1,27 cm

Ana Paula Ribeiro
Formatado: Recuo: À esquerda: 1,27 cm, Primeira linha: 0 cm

Ana Paula Ribeiro
Formatado: Recuo: À esquerda: 0,63 cm, Primeira linha: 0 cm

Fonte: Sistema SoftExpert Execellence Suite (2018)

Figura 6 – Alterações realizadas no documento

Ao realizar a análise do documento o analisador vai encaminhar o documento para o elaborador para que o mesmo avalie se as alterações são pertinentes. Se pertinente será realizado a alteração com as sugestões e incluídas as alterações no quadro controle de alterações do documento (figura 7).

QUADRO CONTROLE DE ALTERAÇÕES DO DOCUMENTO

Versão	Alterações	Páginas alteradas	Data
01	Incluída 6ª etapa de execução da atividade dentro do 13º passo do item 8.1	28	14/09/2017
01	Incluída 7ª etapa de liberação de revisão dentro do 13º passo do item 8.1	29 à 32	14/09/2017
01	Incluído item 8.4 lista de documentos controlados	57 à 60	14/09/2017
02	Alteração do item 8.3 Revisão de Documento, incluída a tela "incluir nova revisão"	44 à 45	22/12/2017
02	Alteração realizada no item 8.3.3 Revisão recebida através do módulo "Solicitação", inclusão do passo "visualizar dados".	55 à 57	22/12/2017
02	Alteração realizada no item 8.3.3 Revisão recebida através do módulo "Solicitação", inclusão do passo "incluir nova revisão".	59 à 60	22/12/2017

Fonte: Sistema SoftExpert Excellence Suite (2017)

Figura 7 – Quadro de Controle de Alterações do Documento

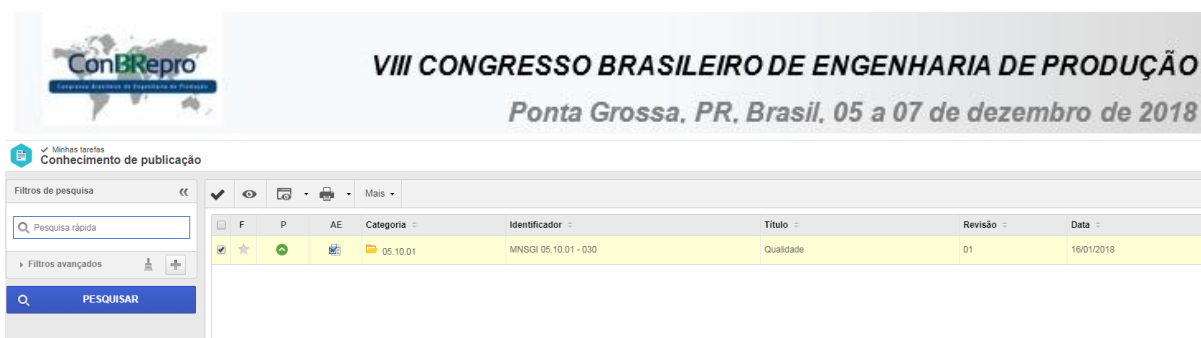
O quadro de controle é colocado para indicar o histórico das revisões, os dados das alterações será incluído apartir da primeira revisão do documento.

O documento passa novamente para análise de todos os envolvidos.

Quando há necessidade de revisar um documento já aprovado, o usuário faz a solicitação de revisão dentro do Sistema SoftExpert e inclui todas as informações necessárias para que o elaborador realize a alteração necessária, e assim sucessivamente para cada revisão. A finalidade da revisão da documentação é permitir que todos os documentos do Sistema de Gestão da Qualidade sejam revisados.

Na etapa de aprovação o documento é conduzido por responsáveis das atividades e/ou partes interessadas no documento, essa análise consiste em verificar se o documento não conflita com outros já publicados, analisar sua formatação, se o mesmo esta de acordo com as normas e requisitos para o setor, se contempla as atividades realizadas, requisitos legais e/ou de clientes, aceitando ou não a revisão realizada.

Se aceitar as inclusões ou alterações realizadas no documento o mesmo será aprovado e irá um e-mail para todos os colaboradores que utilizam o documento, informando o conhecimento de publicação (figura 8).



Fonte: Sistema SoftExpert Execlence Suite (2018)

Figura 8 – Conhecimento de publicação de documento aprovado

Se o aprovador não aceitar as inclusões ou alterações e o documento for reprovado o elaborador deve junto ao analisador verificar as considerações ou optar pela alteração sugerida e submeter novamente à aprovação, onde começará todos os processos novamente, de revisão, análise e aprovação.

Por fim é realizado treinamento com todos os colaboradores que executam as atividades na área e registrado em formulário de lista de presença (figura 9).

		FOR 03.05.02 - 001			
		Versão:	00		
		Aprovado em:	22/06/2016		
ELABORADO POR	ANALISADO POR	APROVADO POR			
Assunto:			Hora:		
Local:			Carga Horária:		
Nº	Nome	Matrícula	Setor	Assinatura	Data
1					
2					
3					
4					

Fonte: Própria (2016)

Figura 9 – Lista de Presença

4.4. Vantagens de controle de documentos informatizado

A Fábrica de Rações após realizar a inclusão de todos os documentos identificou as seguintes vantagens do sistema softExpert:

- Centraliza todo o conteúdo da empresa em um único ambiente, agilizando o acesso a informação;
- Reduz despesas com armazenamento de documentos físicos;
- Minimiza a necessidade de impressão de documentos e tramitação de papel;
- Simplifica e acelera os processos de criação, revisão e publicação de documentos;

- e) Amplia a capacidade de colaboração, estimulada pelo acesso ao conteúdo em tempo real;
- f) Elimina atrasos e ineficiências por conta de documentos obsoletos e processos manuais;
- g) Eleva a produtividade por toda a empresa, através da padronização dos processos de controle de documentos;
- h) Automatiza o reconhecimento dos caracteres e reduz riscos de indexação incorreta de conteúdo;
- i) Proporciona visibilidade total sobre atividades, prazos e carga de trabalho das equipes, permitindo identificar desvios e gargalos.

5. CONCLUSÃO

O controle de informação documentada dentro de uma empresa certificada na NBR ISO 9001:2015 é muito importante, onde assegura que os documentos utilizados são controlados, evitando uso de cópia obsoleta na área, assim executando as atividades corretamente nas áreas.

Para a Fábrica de Rações, o uso do Sistema SoftExpert auxiliou nesse aspecto, onde antes da utilização do sistema, o controle era realizado manualmente possibilitando erros e possíveis não conformidades.

Uma das principais vantagens da utilização do SoftExpert para controle de documentos é a facilidade no acesso nos documentos, a partir do momento em que não precisa mais ficar procurando os arquivos em pastas ou caixas, entre outras também como a segurança na questão do controle e disponibilização do mesmo nos postos de cópia controladas definidas, o controle de acessos para cada tipo de atividade dentro do Soft, acesso fácil para visualização tanto em documentos ou em vídeos, visualização de arquivos obsoletos os quais ficam salvos no sistema sem ter o perigo de perder por estar em forma física e a questão ambiental onde se reduz a utilização de papel.

A gestão eletrônica é uma forma de aumentar a agilidade e facilitar a vida de todos os colaboradores, onde a Fábrica de Rações foi escolhida a unidade piloto para a implantação desse processo na empresa. O Sistema SoftExpert é uma excelente ferramenta, não só para Gestão de Documentos, mais sim para tantos outros módulos existentes.

Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR ISO 9001 : Sistema de Gestão da Qualidade – requisitos, 2015.

FERNANDES, Waldir Algarte. O movimento da qualidade no Brasil. São Paulo: 2011.

Manual do usuário – SE documento – SE suite 1.3 – rev 1, pg 1 a 347.

RIBEIRO CARPIENTTI, Luiz Cezar; CECÍLIO GEROLAMO, Mateus. Gestão da qualidade ISO 9001:2015: requisitos e integração com a ISO 14001:2015. 1. ed. São Paulo: Atlas 2016.

ROTH, Claudio Weissheimer. Qualidade e Produtividade. Santa Maria. 3.ed – Santa Maria: Colégio Técnico Industrial de Santa Maria, 2011. 74 p.

SE DOCUMENT – GESTÃO DE DOCUMENTOS E REGISTROS. Disponível em: www.softexpert.com.br/produto/gestao-documentos-registros. Acesso em: 02.fev.2018.

TOMÉ, J.B.; FONSECA, L. A futura ISO 9001:2015. Guia de empresas certificadas. Ed. 2014.