

Gestão da qualidade com responsabilidade social: uma proposta de integração de sistemas, baseada nas normas ABNT NBR ISO 9001:2008 e SAI SA 8000:2001.

Eduardo Ronald Joaquim¹ e Maria Cristina Pereira Matos²

¹Aluno do Curso de Mestrado em Eng.^aMecânica na Universidade Santa Cecília, Santos, BR.

²Professora do Curso de Mestrado na Universidade Santa Cecília, Santos, BR.

Este trabalho propõe um sistema de gestão integrado, somando os requisitos de garantia da qualidade de produtos e serviços, baseados na norma ABNT NBR ISO 9001:2008 aos de responsabilidade social, apoiados na SAI SA8000:2001, uma norma voluntária cujo objetivo é certificar unidades de produção éticas ao redor do mundo, ou seja, um único sistema de gestão para satisfazer as necessidades dos clientes, organizações e da sociedade.

palavras-chave

Sistema de gestão integrado; Gestão da qualidade; Responsabilidade social; Alianças intersetoriais.

Quality management with social accountability: a system integration proposal, based on standards ABNT NBR ISO 9001:2008 and SAI SA 8000:2001.

This paper proposes an integrated management system, adding the quality assurance requirements of products and services, based on the ISO 9001:2008 standard for social accountability, supported by SAI SA8000:2001, a voluntary standard which aims to ensure ethical production units around the world, i.e., a single management system to satisfy the needs of customers, organizations and society.

Keyword

Integrated management system; Quality management; Social accountability; Intersectional alliances.

INTRODUÇÃO

O fato das empresas estarem inseridas em um ambiente globalizado, fez com que as mesmas precisassem se adequar às exigências de mercado cada vez mais acirradas. Com isto, veio a definição das necessidades de padrões dos níveis de qualidade e garantia das rotinas que certificassem as atividades dos diversos processos produtivos e de serviços, de forma a obterem níveis de aceitabilidade e confiabilidade cada vez maiores, gerando satisfação dos clientes. Surgem, então, normas para gestão e certificação de sistemas de garantia da qualidade dos produtos, processos e serviços nas empresas, como é o caso da ISO 9001, ou seja, normas ou melhores práticas para Gestão da Qualidade.

Além do cuidado com a padronização de rotinas com garantia da qualidade de produtos, processos e serviços, segundo afirma Fernandes (2010), as empresas vêm modificando suas mentalidades e estratégias e com isto, passaram a incluir comportamentos socialmente responsáveis nos seus objetivos que antes focalizavam somente a criação de riqueza para seus investidores, visto que não priorizavam diretamente o retorno social como base efetivamente sustentável para o desenvolvimento da empresa.

Conforme afirma Siqueira (2009), a Responsabilidade Social das Empresas, não é um tema novo. Entende-se que é discutido e interpretado, principalmente quanto às responsabilidades de uma empresa perante os seus acionistas e das impostas por lei, mas também, naturalmente quanto a preocupação à responsabilidade social, enquanto parte integrante de provedor de recursos à sociedade e até tomando-se como referência de que a sociedade é sua base para sobrevivência.

Um outro esforço absolutamente construtivo e cada vez mais percebido quanto à sua necessidade ao equilíbrio social, é a chamada “Aliança Intersetorial”, tema discutido por Matos (2007), que tem como conceito, criar uma junção de esforços no sentido de um objetivo comum para resultados positivos, entre os vários setores da sociedade, ou seja, órgãos públicos, sociedade propriamente dita e organizações com ou sem fins lucrativos.

MATERIAL E MÉTODOS

Para que seja possível o estabelecimento de uma proposta de um Sistema de Gestão integrado, torna-se necessária a definição e entendimento dos requisitos das normas ABNT NBR ISO 9001:2008 e SAI SA8000:2001.

Entenda-se como ISO 9001:2008, a norma ABNT NBR ISO 9001, edição 2008, que segundo definição da ABNT (2008), especifica requisitos para um sistema de gestão da qualidade que podem ser usados pelas organizações para aplicação interna, para certificação ou para fins contratuais. Ela está focada na eficácia do sistema de gestão da qualidade em atender aos requisitos dos clientes.

Entenda-se como SA8000:2001, a norma da SAI *Social Accountability International*, identificada conforme nomenclatura própria da SA (2001), como *Social Accountability 8000* ou Responsabilidade Social 8000, versão de 2001. Especifica requisitos de responsabilidade social para tratar assuntos como trabalho infantil, trabalho forçado, saúde e segurança, liberdade de associação & direito à negociação coletiva, discriminação, práticas disciplinares, horário de trabalho, remuneração e sistema de gestão. Ela está focada nos cuidados quanto ao relacionamento entre empresa e sociedade.

Quadro 1 - Resumo da ABNT NBR ISO 9001:2008

Requisitos Verificáveis		Necessidades requeridas à organização
4	Sistema de Gestão da qualidade	• Estabelecer, documentar, implementar, manter e melhorar continuamente a eficácia do sistema de gestão da qualidade de acordo com os requisitos da norma; • Definir processos, interações, métodos, monitoramento, planejamento, manutenção e provisão de recursos para execução do produto ou serviço; • Determinar documentos e registros à comprovação da eficácia das rotinas.
5	Responsabilidade da direção	• Comprometer direção; • Estabelecer política da qualidade e objetivos; • Realizar Análises críticas; • Assegurar a disponibilidade de recursos; • Definir um representante da alta direção para implementação, promoção e

		conscientização dos requisitos na organização.
6	Gestão de recursos	• Determinar e prover recursos Humanos: pessoas competentes com base em educação, treinamento, habilidade e experiência; • Determinar e prover Infra-estrutura: edifícios, espaço de trabalho, instalações, equipamentos e serviço de apoio; • Determinar e prover ambiente de trabalho: controle de fatores físicos, ambientais e outros, de forma a garantir condições aceitáveis quanto a ruídos, temperatura, umidade, iluminação e condições meteorológicas.
7	Realização do produto	• Determinar objetivos da qualidade e requisitos do produto; • Planejar e desenvolver processos para realização do produto; • Definir análise crítica e validações; • Planejar estágios, entradas, saídas e respectivos registros; • Cuidar da propriedade do cliente; • Preservar o produto durante o processamento; • Controlar os equipamentos de monitoramento e medição, incluindo identificação, calibração, manuseio, manutenção e armazenamento com respectivos registros necessários.
8	Medição, análise e melhoria	• Planejar e implementar os processos necessários de monitoramento, medição, análise e melhoria; • Realizar auditorias internas e a intervalos planejados, baseadas nesta norma, incluindo correções e ações necessárias em tempo hábil para detecção e eliminação das causas de problemas; • Evidenciar conformidade aos requisitos definidos para entrega; • Controlar o produto não-conforme de forma a detectar, identificar e segregar, evitando seu uso ou entrega inadequada; • Analisar onde a melhoria contínua pode ser aplicada; • Analisar criticamente não-conformidades, incluindo reclamações de clientes, determinando causas, definindo ações, verificando eficácia e mantendo respectivos registros.

Fonte: Elaborado a partir de ABNT (2008).

Quadro 2 - Resumo da SAI SA8000:2001

Requisitos Verificáveis		Necessidades requeridas à organização
1	Trabalho Infantil	• Não se envolver ou apoiar a utilização de trabalho infantil; • Elaborar procedimentos para garantir a permanência da criança na escola e promover a educação dos funcionários; • Assegurar a não exposição de crianças ou jovens, dentro ou fora do local de trabalho, a condições inseguras ou insalubres.
2	Trabalho Forçado	• Não se envolver ou apoiar a utilização de trabalho forçado ou atitude que o configure.
3	Saúde e Segurança	• Proporcionar ambiente seguro e saudável; • Nomear representante da alta administração para assuntos relacionados à saúde e segurança; • Aplicar programas de treinamento quanto à saúde e segurança; • Definir atitudes para detectar, evitar e reagir às ameaças à saúde e segurança; • Fornecer locais limpos, água potável e instalações adequadas, inclusive para armazenamento de alimentos, quando aplicável.
4	Liberdade de Associação & Direito à Negociação Coletiva	• Respeitar direito dos funcionários de associarem-se a sindicatos e negociarem coletivamente; • Assegurar a não discriminação dos representantes dos funcionários.
5	Discriminação	• Não se envolver ou apoiar discriminação; • Não permitir comportamento ameaçador, abusivo, explorativo ou sexualmente coercitivo.
6	Práticas Disciplinares	• Não se envolver ou apoiar a utilização de punição corporal, mental ou coerção física e abuso verbal.

7	Horário de Trabalho	• Cumprir padrões de horários de trabalho da indústria; • Determinar trabalho extra como voluntário e remunerado.
8	Remuneração	• Determinar salários de acordo com padrões mínimos da indústria e suficientes para atender necessidades básicas, além de proporcionar alguma renda extra; • Assegurar que a composição dos salários seja detalhada e que não haja deduções nos salários por razões disciplinares; • Assegurar que não haja arranjos de contrato por trabalho executado e falso aprendizado na tentativa de não cumprimento com condições legais, regulamentações e seguridade social.
9	Sistemas de Gestão	• Determinar política de responsabilidade social; • Analisar periodicamente a aplicabilidade da política, procedimentos e melhorias, além de definir um representante para garantir o atendimento dos requisitos desta norma; • Assegurar treinamento periódico e programas de conscientização para empregados; • Monitorar continuamente as atividades e resultados; • Estabelecer e manter procedimentos apropriados para avaliar e selecionar fornecedores, subcontratados e quando apropriado, sub-fornecedores; • Tratar não-conformidades frente à política da empresa; • Manter procedimentos para comunicar a todos os níveis, o desempenho dos requisitos desta norma; • Manter registros apropriados para demonstrar conformidade com os requisitos desta norma.

Fonte: Elaborado a partir de SAI (2001).

RESULTADOS

Proposta de um sistema integrado, considerando a união dos requisitos verificáveis das normas consideradas, onde: ISO = Norma ABNT NBR ISO 9001:2008 e SA = Norma SAI SA 8000:2001 e a composição do Quadro 3 é determinada pelo relacionamento dos Quadros 1 e 2 acima (resumo das normas em questão).

Quadro 3 - Proposta de Composição de Sistema Integrado.

Nomenclaturas Propostas		Nomenclaturas, Normas e Requisitos Atuais		
1	Sistemas de Gestão	Sistema de Gestão da Qualidade	ISO	4
		Sistemas de Gestão	SA	9
2	Responsabilidade da Direção	Responsabilidade da Direção	ISO	5
		Sistemas de Gestão	SA	9
3	Gestão de Recursos	Gestão de Recursos	ISO	6
		Saúde e Segurança	SA	3
		Sistemas de Gestão	SA	9
4	Realização do Produto	Realização do Produto	ISO	7
5	Medição, Análise e Melhoria	Medição, Análise e Melhoria	ISO	8
		Sistemas de Gestão	SA	9
6	Trabalho Infantil	Trabalho Infantil	SA	1
7	Trabalho Forçado	Trabalho Forçado	SA	2
8	Liberdade de Associação & Direito à Negociação Coletiva	Liberdade de Associação & Direito à Negociação Coletiva	SA	4
9	Discriminação	Discriminação	SA	5
10	Práticas Disciplinares	Práticas Disciplinares	SA	6
11	Horário de Trabalho	Horário de Trabalho	SA	7
12	Remuneração	Remuneração	SA	8

Fonte: Elaborado a partir de ABNT (2008) e SAI (2001).

DISCUSSÃO

Com este tipo de solução, haveria a possibilidade de satisfazermos os requisitos previstos nas normas ABNT NBR ISO 9001:2008 e SAI SA 8000:2001, o que indicaria à sociedade, as empresas preocupadas com ética social, o que, segundo, Fernandes (2010), Matos (2007) e Siqueira (2009) são unânimes em apontar como diferencial nas empresas, além de garantir a gestão da qualidade de tudo que a organização estivesse produzindo, ou seja, produção com qualidade e ética, incluindo detalhes muito importantes como segurança, conforme também menciona Benite (2004) em seu trabalho. Há ainda o fato de que a definição de um sistema único teria o caráter de integrar todos os setores da sociedade em alianças intersetoriais, tema discutido por Matos (2007), até porque, empresa, sociedade e órgãos públicos, naturalmente devem interagir para que haja harmonia necessária ao equilíbrio de necessidades.

CONCLUSÃO

Este tipo de sistema integrado possibilita uma certificação única com foco nas duas normas previstas, garantindo uma gestão de um sistema robusto quanto à qualidade e ético quanto à responsabilidade social, proporcionando confiabilidade a todos os meios, ou seja, sociedade, órgãos públicos e organizações com ou sem fins lucrativos, gerando resultados efetivamente positivos.

REFERÊNCIAS

ABNT – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **Norma ABNT NBR ISO 9001:2008**. Rio de Janeiro, 2008.

BENITE, Anderson G. **Sistema de gestão da segurança e saúde no trabalho para empresas construtoras**. São Paulo: Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, 2004.

FERNANDES, Nuno M.A. **A Responsabilidade social das empresas – A dimensão interna: uma ferramenta para criação de valor**. Lisboa, Portugal: Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa, 2010.

MATOS, Maria C.P. **Alianças Intersetoriais: Um estudo no município de Cubatão/SP**. São Paulo: Universidade de São Paulo – Faculdade de Economia e Administração e Contabilidade, 2007.

SAI – *SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL*. **Norma social accountability – SA 8000:2001**. Disponível em: <http://www.cepaa.org> Acesso em: 16 de setembro de 2012.

SIQUEIRA, Elisabete S. *et al.*. **Responsabilidade social: possibilidade de conciliação entre o econômico e o social em uma perspectiva internacional**. Porto Alegre: Análise, 2009.