



## Os sistemas normalizados de gestão: breve discussão.

Warley Tiago Cardoso, Bárbara Xavier Barbosa, Michely Alves Rocha, Patrícia Soares Martins

### Introdução

A concorrência, a competitividade, as pressões externas, dentre outros fatores, têm levado diversas organizações a adotarem sistemas normalizados de gestão, que são baseados em normas internacionais. Esses sistemas trazem direcionamentos quanto aos passos a serem seguidos para o desenvolvimento de uma boa gestão, cada qual voltado para diversos aspectos. As empresas que atendem as especificações documentadas por essas normas são certificadas por determinada organização, como a International Organization for Standardization (ISO). As normas são de fundamental importância, pois segundo a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) [1], tornam o desenvolvimento a fabricação de produtos mais eficientes, ajudam a disseminar as boas práticas de gestão, facilitam o comércio entre países, protegem os consumidores, fazendo com que as suas expectativas sejam atendidas.

O presente estudo tem por objetivo apresentar uma breve discussão de conceitos, vantagens e dificuldades na implementação das normas ISO 9001, ISO 14001 e *Occupational Health and Safety Assessment Series (OHSAS) 18001*.

### Material e métodos

No estudo, a pesquisa utilizada foi a bibliográfica, que segundo Gil [2], “é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”.

### Resultados e Discussão

Segundo Vitoreli [3,4] um sistema é um conjunto de partes interagentes e interdependentes que, conjuntamente, formam um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função. Sistema de gestão é um conjunto de práticas padronizadas inter-relacionadas com a finalidade de gerir uma organização e produzir resultados. Ainda de acordo com o autor supracitado, os sistemas normalizados de gestão são baseados em normas internacionais, ou seja, em especificações estabelecidas em consenso e aprovadas por um organismo específico composto por membros de vários países, os sistemas normalizados de gestão possibilitam uma melhor comunicação entre o cliente e fornecedor, melhorando a confiabilidade das relações comerciais e de serviços, elimina barreiras técnicas e comerciais evitando existência de regulamentos conflitantes em vários países. Dentre os sistemas normalizados de gestão é possível citar ISO 9001 que estabelece requisitos para gestão da qualidade, ISO 14001 que estabelece requisitos para gestão ambiental, OHSAS 18001 que estabelece requisitos para gestão de segurança e saúde ocupacional.

De acordo com Mariani [5] a ISO é formada por representantes dos países-membros. No Brasil, a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) é a entidade responsável por representar o país perante a ISO. Já o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO) é o organismo de acreditação para o Brasil, ligado à ABNT. O INMETRO é a entidade responsável para determinar as diretrizes que os Organismos Credenciados de Certificação (OCCs) seguem ao emitir certificados ISO para entidades corporativas. Os OCCs são encarregados da responsabilidade para interpretar a norma ISO 9001, avaliar sua aplicação às situações de negócio da companhia e determinar se o sistema de qualidade da empresa está em conformidade com a norma, para posterior certificação.

De acordo com a International Organization for Standardization (ISO) [6,7] a norma ISO 9001 estabelece os critérios para um sistema de gestão da qualidade e é o único padrão na família que pode ser certificado (embora este não seja um requisito). Ele pode ser usado por qualquer organização, grande ou pequena, independentemente de seu ramo de atividade. Esta norma inclui um forte foco no cliente, a motivação e implicação da gestão de topo, a abordagem de processo e melhoria contínua. Para obter a certificação a empresa precisa estar totalmente comprometida com a qualidade, exercer adequado gerenciamento dos recursos humanos e materiais necessários para as operações do negócio, formalizar todas as atividades que afetam a qualidade, fazer adequado monitoramento dos processos através de indicadores e tomada de ações quando os objetivos pré-estabelecidos não são alcançados. Ao final deste processo, a empresa precisa contratar uma companhia certificadora que realizará uma auditoria a fim de verificar se mesma atende aos requisitos da norma.

A preocupação com as questões ambientais estão cada vez mais em evidência pela sociedade. A ISO, preocupada



# FEPEG

FÓRUM DE ENSINO,  
PESQUISA, EXTENSÃO  
E GESTÃO

TRABALHOS CIENTÍFICOS APRESENTAÇÕES ARTÍSTICAS E CULTURAIS DEBATES MINICURSOS E PALESTRAS

23 A 26 SETEMBRO DE 2015  
Campus Universitário Professor Darcy Ribeiro

ISSN 1806-549X

A HUMANIZAÇÃO NA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

REALIZAÇÃO



AFIO



com esse tema lança as normas ISO 14001, relacionadas ao meio ambiente. Segundo a ISO “A família de normas ISO 14001 fornece ferramentas práticas para as empresas e organizações de todos os tipos que procuram gerir as suas responsabilidades ambientais””. A norma ISO 14001 é uma certificação não obrigatória; contudo, um dos maiores motivos para a certificação é a pressão dos concorrentes que utilizam a certificação como vantagem competitiva e para melhoria da imagem institucional.

Segundo Álvares *et al.* [8,9] a norma ISO 14001 foi formalmente emitida em Outubro de 1996. No Brasil, a ABNT emitiu a norma NBR ISO 14001, que é tradução equivalente da ISO 14001:1996, a qual possui quatro seções: objetivo e campo de aplicação, referências normativas, definições e requisitos do sistema de gestão ambiental. A empresa Ford Motor Company, foi a primeira montadora a instalar-se no Brasil a Ford está situada no município de São Bernardo do Campo no estado de São Paulo. A Planta São Bernardo do Campo dedica-se à manufatura de veículos automotores, de processos de estamaria à montagem final, mediante a integração da empresa com o meio ambiente, gerando produtos que satisfazem as expectativas dos clientes e a proteção ambiental. É política da Ford que suas operações, produtos e serviços cumpram suas funções assumindo responsabilidade pela proteção à saúde e ao meio ambiente. De acordo com supracitado, a aplicação de leis e regulamentações que protegem a saúde e o meio ambiente é prioridade da Companhia, que contribui junto com o governo, as organizações privadas interessadas e o público em geral para a solução de problemas dessa natureza. A política ambiental da Ford estabelece os seguintes compromissos: estabelecer e manter um sistema de gestão ambiental para suporte a essa política, melhorar continuamente o desempenho do Sistema Ambiental Ford, prevenir a poluição do ar, solo e água, encorajar contratados, terceiros e prestadores de serviços a obedecer aos requerimentos do sistema ambiental Ford.

Os resultados apresentados pelo Sistema de Gestão Ambiental da Ford – Planta São Bernardo do Campo não somente cumprem as exigências da ISO 14001, como também demonstram desempenho ambiental sob vários aspectos. A empresa enviou 49.937 lâmpadas fluorescentes para a reciclagem, com isso eliminou o resíduo tóxico Mercúrio, que mesmo em pequenas quantidades causa sérios danos ao meio ambiente e ao ser humano. Todas as baterias automotivas rejeitadas por problema de qualidade ou descarga durante o período de garantia, num total de 940, foram enviadas à reciclagem, evitando a contaminação do lençol freático. A remoção e disposição final de quinze tanques de combustível desativados, que se encontravam na planta, eliminou-se todo o passivo ambiental e toda a área foi revitalizada, recebendo mudas de espécies nativas da Mata Atlântica. No caso apresentado nesta pesquisa, foram cumpridas as exigências da NBR ISO 14001 e essas ações geraram para a empresa uma imagem de compromisso e respeito para com o meio ambiente. Na empresa estudada, percebemos o envolvimento da alta direção e uma grande conscientização dos funcionários. A boa imagem da organização no contexto da globalização dos mercados passou a ser fator estratégico de competitividade, tornando fundamental agregar ao sistema de gerenciamento a gestão do meio ambiente.

Para que a empresa alcance a melhoria na sua produtividade, é imprescindível que, também, melhore o nível de qualidade dos trabalhadores. Segundo Araújo [10], entrou em vigor em 1999 a norma OHSAS 18001 cuja tradução é Série de Avaliação de Saúde e Segurança Ocupacional. Assim como os Sistemas de Gerenciamento Ambiental e de Qualidade, o Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional também possui objetivos, indicadores, metas e planos de ação. O objetivo é prover às organizações os elementos necessários a um Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho (SGSST) eficaz, passível de integração com outros sistemas da gestão: as normas de gestão ISO 9001 e ISO 14001, podendo ser aplicada tanto em grandes empresas, com muitos riscos, como em pequenas empresas com poucos riscos.

A OHSAS 18001 consiste em um Sistema de Gestão, assim como a ISO 9001 e ISO 14001, porém com o foco voltado para a saúde e segurança ocupacional. Em outras palavras, a OHSAS 18001 é uma ferramenta que permite uma empresa atingir e sistematicamente controlar e melhorar o nível do desempenho da Saúde e Segurança do Trabalho por ela mesma estabelecido. Segundo Silva [11] a normativa das OHSAS não estabelece um procedimento oficial de implementação sendo este adaptado às características e realidades de cada empresa. Após a definição da política devem-se determinar os riscos significativos na empresa, utilizando um processo de identificação, análise, avaliação e controle dos riscos laborais, permitindo a planificação de ações para o controle e redução dos riscos existentes. A organização deverá estar atenta a toda a legislação relativa a este tema, de forma a promover a informação e ajuste de todas as responsabilidades legais nesta área. Existem vários benefícios ligados a implementação eficaz de um Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho (SST): manter boas relações com os sindicatos de trabalhadores, fortalecer a imagem da organização e sua participação no mercado, reduzir acidentes que implicam responsabilidade civil.

O sistema de gestão de saúde e segurança implementa um processo de melhoramento contínuo da área de Saúde e Segurança no Trabalho, sendo um processo dinâmico, tendo-se a avaliação e a implementação de ações corretivas. Portanto, acredita-se que, em um período curto, as empresas estejam buscando com maior vontade a certificação no campo da segurança e saúde, devido ao grande interesse das mesmas em reduzir o número de acidentes no trabalho e



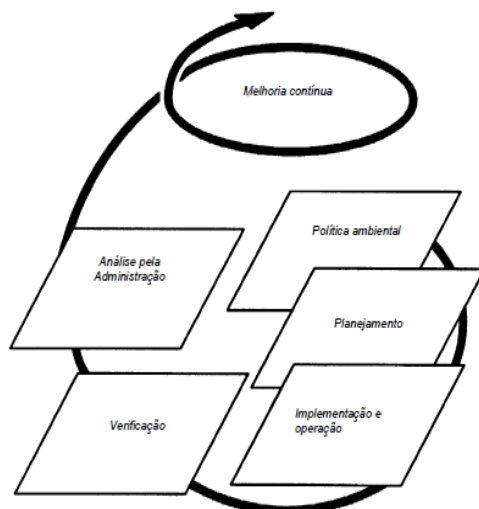
por essa certificação ser, também, um diferencial entre as empresas que atuam no mercado e querem permanecer competitivas.

### Considerações finais

A partir da apresentação dos sistemas normalizados de gestão, percebe-se a importância de uma análise crítica da organização na busca pelas certificações. As normas são de fundamental importância, pois tornam o desenvolvimento e a fabricação de produtos mais eficientes, ajudam a disseminar as boas práticas de gestão, facilitam o comércio entre países, protegem os consumidores, fazendo com que as suas expectativas sejam atendidas. É necessário o empenho e envolvimento de todos os funcionários durante todo o processo de implementação das normas. Vale ressaltar que a adoção das normas citadas não garante em si, a excelência de resultados, pois requer acompanhamento contínuo e controle da organização, planejando, fazendo, checando e agindo. Além disso, a adoção das normas ISO E OHSAS requerem muito investimento de tempo e dinheiro. Qualquer organização pode adotar a ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001, sendo necessária a criação de uma cultura voltada para a garantia da qualidade dentro da empresa.

### Referências

- [1] ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **Normalização: definição**. 2015. Disponível em: <<http://www.abnt.org.br/normalizacao/o-que-e/o-que-e>>. Acesso em 5 de maio de 2015.
- [2] GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.p.64.
- [3,4] VITORELI, Gislaine Aparecida. **Análise da integração dos sistemas de gestão normalizados ISO 9001 e OHSAS 18001: estudo de casos múltiplos**. Escola de Engenharia de São Carlos da Universidade de São Paulo, 2011. Dissertação (Mestrado – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Área de concentração em Processos e Gestão de Operações). Disponível em <[www.teses.usp.br/teses/disponiveis/18/.../GislaineAparecidaVitoreli.pdf](http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/18/.../GislaineAparecidaVitoreli.pdf)>. Acesso em 04 de maio de 2015.
- [5] MARIANI, Edio João. **As Normas ISO**. Revista Científica Eletrônica de Administração, Ano 6, Número 10, Junho de 2006. Disponível em: <[http://www.fae.revista.inf.br/imagens\\_arquivos/arquivos\\_destaque/WIEsmW9A6Hxj4R\\_2013-4-29-15-27-14.pdf](http://www.fae.revista.inf.br/imagens_arquivos/arquivos_destaque/WIEsmW9A6Hxj4R_2013-4-29-15-27-14.pdf)>. Acesso em 05 de maio de 2015.
- [6,7] INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION(ISO). **ISO 14000 - Environmental management**. Disponível em: <[http://www.iso.org/iso/home/standards/management\\_standards/iso14000.htm](http://www.iso.org/iso/home/standards/management_standards/iso14000.htm)>. Acesso em 27 de abril de 2015.
- [8,9] ÁLVARES, Izar Munhoz *et al*. **Certificação ISO 14000: Análise do Sistema de Gestão Ambiental da Ford Motor Company**. RAI-Revista de Administração e Inovação. Universidade de São Paulo São Paulo vol. 3, núm. 2, p. 62-82, 2006. Disponível em: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=97317116005>>. Acesso em 23de julho de 2015
- [10] ARAÚJO, N. M. C. de. **Proposta de Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho**, baseado na OHSAS 18001, para empresas construtoras de edificações verticais. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção). João Pessoa: UFPB, 2002. Disponível em: <[http://www.cpn-nr18.com.br/uploads/documentos-gerais/tese\\_versocd.pdf](http://www.cpn-nr18.com.br/uploads/documentos-gerais/tese_versocd.pdf)>. Acesso em: 01 de maio de 2015.
- [11] SILVA, C. E. R. da. **Segurança e Saúde OHSAS 18000**. Profort Assessoria Treinamento e Gestão. 2015. Disponível em: <[http://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CB0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.profort.com.br%2Fpdf%2FOHSAS18000.pdf&ei=OJ5GVaacBcbdsASp8ICQBQ&usq=AFQjCNFLkJNbjvXnu1O3xmn2GK5q5R\\_NAQ&bvm=bv.92291466,d.cWc](http://www.google.com.br/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CB0QFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.profort.com.br%2Fpdf%2FOHSAS18000.pdf&ei=OJ5GVaacBcbdsASp8ICQBQ&usq=AFQjCNFLkJNbjvXnu1O3xmn2GK5q5R_NAQ&bvm=bv.92291466,d.cWc)>. Acesso em: 01 de maio de 2015.





o **FEPEG**

FÓRUM DE ENSINO,  
PESQUISA, EXTENSÃO  
E GESTÃO

TRABALHOS CIENTÍFICOS APRESENTAÇÕES ARTÍSTICAS E CULTURAIS DEBATES MINICURSOS E PALESTRAS

23 A 26 SETEMBRO DE 2015  
Campus Universitário Professor Darcy Ribeiro

ISSN 1806-549X

A HUMANIZAÇÃO NA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO



**Figura 1.** Metodologia de implantação da ISO 14001. Fonte: ABNT, 2004.