

AS NORMAS ISO

MARIANI, Édio João

Docente Unesp/Marília e Faef/Garça

edio@crstorei.com.br

RESUMO

Uma norma técnica é um documento estabelecido por consenso e aprovado por um organismo reconhecido que fornece, para uso comum e repetitivo, regras, diretrizes ou características para atividades ou para seus resultados, visando à obtenção de um grau ótimo de ordenação em um dado contexto. Esta é a definição internacional de norma, na qual as Normas ISO estão inseridas. Deve ser realçado o aspecto de que as normas técnicas são estabelecidas por consenso entre os interessados e aprovadas por um organismo reconhecido. Acrescente-se ainda que são desenvolvidas para o benefício e com a cooperação de todos os interessados, e, em particular, para a promoção da economia global ótima, levando-se em conta as condições funcionais e os requisitos de segurança. As normas técnicas são aplicáveis a produtos, serviços, processos, sistemas de gestão, pessoal, enfim, nos mais diversos campos. O presente trabalho quer discutir esses aspectos a partir do histórico das Normas ISO.

Palavras Chaves: Normas ISO e qualidade.

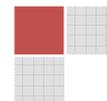
ABSTRACT

A technical standard is a document established by consensus and approved by a recognized body that provides for common and repetitive use, rules, guidelines or characteristics for activities or to its results, in order to obtain an optimum degree of order in a given context. This is the definition of international standard, in which the ISO standards are entered. It should be emphasised the point that the technical standards are set by consensus between stakeholders and approved by a recognized body. Moreover, even if they are developed for the benefit and with the cooperation of all stakeholders, and in particular to the promotion of good global economy, taking into account the functional and safety requirements. The technical standards are applicable to products, services, processes, management systems, personnel, finally, in the most diverse fields. This work either discuss these issues from the history of ISO standards.

Keywords: ISO standards and quality.

1- A ORGANIZAÇÃO ISO

A ISO (International Organization for Standardization) é uma federação mundial dos organismos nacionais de normalização. Começou no campo da eletrotécnica e seu antecessor foi a IEC (International Electrotechnical



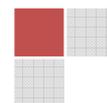
Commission) que foi criada em 1906. A ISO começou com a união de duas organizações: a ISA (International Federation of the National Standardizing Associations), a qual foi instituída em 1926, que empreendeu um trabalho pioneiro na área de engenharia mecânica; e a UNSCC (United Nations Standards Coordinating Committee) criada em 1944 e instalada em Londres.¹

Com 65 representantes de 26 países diferentes, ligados a essas duas instituições, realizou-se uma conferência no Instituto de Engenheiros Civis, em Londres, em outubro de 1946. Esta conferência foi o ponto de partida para a fundação da ISO, em 23 de fevereiro de 1947.

A ISO, da qual fazem parte mais de 140 países, possui a sua sede em Genebra, na Suíça. Em 1979 foi criado o Comitê Técnico - TC-176 da ISO para tratar da qualidade.

A ISO é formada por representantes dos países-membros. No Brasil, a ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) é a entidade responsável por representar o país perante a ISO. Já o INMETRO (Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial) é o organismo de acreditação para o Brasil, ligado à ABNT. O INMETRO é a entidade responsável para determinar as diretrizes que os OCCs (Organismos Credenciados de Certificação) 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.

¹ Disponível em: <<http://www.iso.ch>>



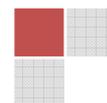
2- O TERMO ISO

A palavra *ISO* não é, apesar de parecer, acrossemia para a organização, mas é derivada do prefixo grego *isos*, que significa igual; como em isóbaras, isonomia de lei ou das pessoas perante a lei. O termo ISO é utilizado em todo o mundo e evita uma superabundância potencial de acrossemias, se cada país resolvesse criar a sua própria sigla com base na tradução de seu próprio idioma para o nome da organização. Até hoje o trabalho realizado pela ISO resultou em mais de 11.000 normas internacionais. Alguns dos exemplos mais conhecidos, além da série ISO 9000 e ISO 14000, são: o código ISO para velocidade de filme fotográfico; o sistema universal de medidas conhecido como SI; tamanhos de papel, conhecido como ISO 216; os códigos internacionais ISO para nomes de países, moedas e línguas; e o sistema métrico ISO de roscas e parafusos.

3- HISTÓRICO DAS NORMAS ISO

As Normas ISO nasceram ou foram inspiradas fortemente em duas fontes. Primeiro, nas Normas Militares, pois durante a 2ª Guerra Mundial os dois blocos de países envolvidos sofreram muitos problemas, pois não podiam compartilhar a maioria das munições. A partir disso foram criadas as primeiras normas militares. Segundo, nas Normas de Qualidade que diversos países possuíam: Canadá – Série Z 299, França – AFNOR X 50-110, Alemanha – DIN 55-355, Reino Unido – Série BS 5750, EUA – ANSI/ASQC Z-1.15 etc e OTAN – Série AQAP. (SÓCIO, 2001, p. 4)

Nas décadas de 1960 e 1970, a Grã-Bretanha sofreu um forte revés em suas indústrias, devido à baixa produtividade e baixa qualidade de seus



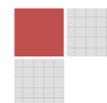
produtos. Entre os esforços empreendidos para vencer esta má reputação estava a primeira tentativa de se estabelecer um modelo viável de sistema de garantia da qualidade, que possibilitaria às empresas resolverem seus problemas de qualidade.

Com a globalização de mercado, as empresas multinacionais que exportavam tinham que atender a diferentes normas de qualidade para cada país. Em 1985, a Comunidade Econômica Européia reconhece os vários regulamentos técnicos e normas nacionais dos Estados membros e buscou padronizá-los. A partir dessa necessidade, em 1987, fundou-se o Comitê Técnico ISO/TC 176, em Genebra, na Suíça, que lançou a primeira versão das Normas da série ISO 9000 sobre sistemas de qualidade. Em 1994, essas normas sofreram a primeira revisão e em dezembro de 2000 foi feita a segunda e em 2007 a atual versão.

4- PARA QUE SERVEM AS NORMAS ISO

As Normas ISO são produzidas por um consenso mundial com o intuito de criar um padrão global de qualidade para produtos e serviços. O conjunto de normas forma um sistema de gestão da qualidade aplicável a qualquer organização, sem considerar seu tamanho, ou se a companhia é pública ou privada.

Sistema de Gestão refere-se a tudo o que a organização faz para gerenciar seus processos ou atividades. Em pequenas organizações, provavelmente não exista um sistema, apenas uma forma de fazer as coisas, e essa forma na maioria das vezes não está documentada, mas na cabeça do proprietário ou do gerente. Quanto maior a organização, e quanto mais pessoas estão envolvidas, maior a possibilidade de existirem alguns procedimentos, instruções, formulários ou registros documentados. Eles contribuem para assegurar que qualquer



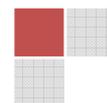
pessoa dentro da organização não esteja apenas fazendo seu trabalho de seu jeito e que exista um mínimo de ordem na forma como a organização conduz seus negócios, de forma que tempo, dinheiro e outros recursos sejam utilizados eficientemente. Para ser realmente eficiente e eficaz, a organização pode gerenciar sua forma de fazer as coisas de forma sistêmica. Isso garante que nada importante seja esquecido e que todos estejam conscientes sobre quem é responsável para fazer o que, quando, como, por que e onde (MELLO, 2002, p.15).

É importante destacar que as Normas ISO buscam padronizar o funcionamento administrativo da instituição, e a educação não é um ato padronizado, pré-estabelecido. Ela sempre deve levar em conta as necessidades do educando e da comunidade.

São normas que consolidaram sua aceitação. Há centenas de milhares de empresas certificadas nestas normas e, a cada dia que passa, muitas outras são certificadas. Cada país tem um órgão e uma comissão para tratar destas normas, dando sua contribuição. No Brasil, além do representante da ISO, a ABNT, temos o Comitê Brasileiro para a Qualidade, o CB-25, que participa ativamente, contribuindo com sugestões para a série 9000 da ISO.

As normas de série ISO 9000 constituem um dos maiores fenômenos administrativos do mundo moderno, mais de 300.000 organizações certificadas no mundo no final do ano 2000. Sua aceitação universal como modelo para o estabelecimento de Sistemas de Gestão da Qualidade surpreendeu a todos, demonstrando a carência por um modelo bem definido e estruturado de gestão empresarial. Apesar da série ISO referir-se a Gestão da Qualidade, todos os que a implantaram e utilizaram, conseguiram melhorias significativas em suas empresas, na produtividade, custos e mesmo no clima organizacional com responsabilidades e tarefas melhor definidas e controladas (FERREIRA, 2001, p.2).

Novamente percebemos que as Normas ISO são para a “melhoria da gestão empresarial”, para aumentar a “produtividade”, baixar os “custos” e ter



“tarefas melhor definidas e controladas”. É a busca do controle do processo de ensino-aprendizagem.

Na passagem da versão de 1994 para a versão 2000, as duas normas utilizadas para certificação, ISO 9001 (indústrias) e ISO 9002 (serviços), foram reduzidas a apenas uma, a ISO 9001:2000.

A ISO (International Organization for Standardization), entidade internacional responsável pela elaboração das normas, publicou a revisão da família ISO 9000:2007, com a seguinte estrutura: ISO 9000: fundamentos e vocabulário; ISO 9001: requisitos para a certificação; e ISO 9004: guia para a melhoria de desempenho.

Segundo dados da Fundação Vanzolini (USP), em 2005 havia cerca de 500 mil certificados em todo o mundo. O Brasil apresenta uma das maiores taxas de crescimento de certificações, com cerca de 7.800 certificados para mais de 6.500 diferentes empresas espalhadas pelo país.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

FERREIRA, J. J. A. *A série ISO 9000:2000*. São Paulo: Fundação Vanzolini, 2001.

MELLO, C. H. P. et al. *ISO 9001:2000*. São Paulo: Atlas, 2002.

MELO, Z. F. de. A falácia do discurso neoliberal. *Rev. AEC*, n.100, p.21-31, 1996.

SÓCIO, M. *As mudanças da ISO 9000*. São Paulo: Fundação Vanzolini, 2001.

ZACHARIAS, O. *ISO 9000:2000: conhecendo e implementando*. São Paulo: O. J. Zacharias, 2001.

