

657  
A474c

CC-282

BSFEAC



UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ  
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO,  
ATUÁRIAS E CONTABILIDADE - FEAAC  
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDADE

## **COMO CERTIFICAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS ?**

**LUCIANA LUZ ALVES**

**ORIENTADOR: FÁTIMA SOUZA FREIRE**

**Fortaleza - Ceará  
Dezembro/97**

*cc-282*

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ  
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO,  
ATUÁRIAS E CONTABILIDADE - FEAAC  
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDADE

## **COMO CERTIFICAR A QUALIDADE DOS SERVIÇOS CONTÁBEIS ?**

MONOGRAFIA APRESENTADA AO DEPARTAMENTO DE CONTABILIDADE  
DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ COMO REQUISITO PARCIAL  
PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE BACHAREL EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS.

**LUCIANA LUZ ALVES**

**Fortaleza - Ceará  
Dezembro/97**

Esta monografia foi submetida à coordenação do curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal do Ceará, como parte do requisitos necessários à obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis.

---

**Luciana Luz Alves**

Monografia aprovada em 12/12/97

---

**Prof. Fátima Souza Freire**  
**Orientadora**

---

**Prof. Joana D'Arc de Oliveira**  
**Banca Examinadora**

---

**Prof. Maria das Graças A. Araújo**  
**Coordenadora do Curso**

## **AGRADECIMENTOS**

A Deus que ilumina meus caminhos e me dá forças para alcançar meus objetivos.

A minha família que sempre me apoiou e incentivou em todos os momentos da minha vida.

A Prof. Fátima de Sousa Freire e ao Prof. Válder Freire pela orientação e apoio no desenvolvimento deste e de outros trabalhos.

E a todos que contribuíram para o desenvolvimento deste.

# INDICE

INTRODUÇÃO	10
CAPÍTULO 1- O QUE É QUALIDADE ?	15
1.1. OS DEZ MANDAMENTOS DA QUALIDADE TOTAL	16
1.2. A BASE DA QUALIDADE TOTAL	19
1.3. HISTÓRICO DA ISO	21
CAPÍTULO 2- A FAMÍLIA ISO	24
CAPÍTULO 3- CONCEITO DE NORMAS TÉCNICAS	31
3.1.1. ISO 9000	31
3.1.2. ISO 9001	32
3.1.3. ISO 9002	33
3.1.4. ISO 9003	33
CAPÍTULO 4- REQUISITOS DAS NORMAS	35
4.1. REQUISITOS DA ISO 9001	35
CAPÍTULO 5- CRIAÇÃO DO SELO DE QUALIDADE CONTÁBIL	48
5.1. CRIAÇÃO DO CONSELHO EMISSOR DO SELO	49
5.1.1. Órgãos envolvidos	50
5.1.2. Motivo da criação do conselho	51
5.1.3. O que o conselho realizará	51
5.1.4. Como é criado o conselho emissor	53
5.2. PROCEDIMENTO PARA OBTENÇÃO DO SELO	54
5.2.1. Escolha do coordenador	54
5.2.2. Verificação da situação atual	55
5.2.3. Planejamento e implantação	55
5.2.4. Elaboração do manual da qualidade	56
5.2.5. Implementação do manual da qualidade	57
5.2.6. Proposta de requisitos do sistema de qualidade para as empresas ou escritórios de contabilidade	57
CAPÍTULO 6- CERTIFICAÇÃO DO SELO DE QUALIDADE CONTÁBIL	64
6.1. PRAZO DE VALIDADE	65

CAPÍTULO 7- UTILIDADE DO CERTIFICADO	67
CONCLUSÃO	69
BIBLIOGRAFIA	71

05/04/20

## INTRODUÇÃO

## INTRODUÇÃO

A Qualidade Total é uma filosofia voltada para gestão empresarial teve seu início muito bem sucedido no Japão após a Segunda Grande Guerra e que atualmente está presente tanto nos países desenvolvidos, quanto nos países em desenvolvimento. É uma ferramenta que diferencia a administração tanto de grandes como de micro empresas em todo o mundo.

A história da qualidade começou em meados da década de 20 sendo praticamente incorporada à produção industrial. Isso ocorreu para que os produtos defeituosos fossem impedidos de chegar nas mãos dos consumidores. E em decorrência do aumento substancial da produção, começaram a ser implantados os primeiros setores de controle de qualidade nas empresas para acompanhar tal crescimento e evitar problemas no mercado.

Com o término da Segunda Guerra Mundial, e o desenvolvimento da indústria aeronáutica, foram implantados processos que englobavam toda a produção que iniciava no projeto até chegar no acabamento. Isso garantia total qualidade nas diversas atividades, principalmente segurança e eliminação de defeitos.

Essa garantia da qualidade consistiu principalmente na sistematização, através de normas escritas, da padronização e do cumprimento dos requisitos para cada etapa do processo produtivo. O objetivo maior foi o de garantir a qualidade uniforme para serviços e produtos. Normas essas que até hoje são organizadas em Manuais da Qualidade das empresas que possuem como função principal ser a base nas relações comerciais entre cliente e fornecedor.

Já a partir da década de 60 o mundo começou a passar por mudanças mercadológicas. O mercado tradicional nos países desenvolvidos foi ficando saturado e os consumidores mais exigentes por, produtos diferenciados em termo de qualidade e preço.



Ainda nesse período pode-se observar que a tecnologia de ponta passou a ser uma grande ferramenta para as estratégias empresariais. Por causa disso houve uma virtual imagem de que as barreiras do comércio internacional tornaram-se cada vez menores e a competição entre países se intensificou. Em decorrência disso, empresas de alto poder aquisitivo e tecnológico puderam ampliar o seu mercado local com produtos diferenciados em preços e qualidade, aumentando cada vez mais a competitividade. Nesse momento a qualidade volta-se para a total satisfação do cliente e modernizou com isso a gestão de negócios

Hoje, a *qualidade total* significa sobrevivência e desenvolvimento no mercado dinâmico e competitivo. Ter um produto ou serviço com qualidade significa ter uma posição de consciência empresarial que conduz a liderança mercadológica, estando assim sempre com um passo a frente das outras empresas

E é em decorrência disso que as empresas prestadoras de serviços contábeis não podem ficar de fora desse novo tipo de mercado competitivo, quem não se enquadrar poderá ficar obsoleto e com isso cair fora do mercado. O mercado atual é composto por uma parte de profissionais competentes e a uma outra de profissionais que prestam serviços de má qualidade. Essa má qualidade nos serviços contábeis se dá em decorrência de diversos motivos como:

- mal qualificação de pessoas envolvidas (Técnicos x Contadores) por exemplo;
- demanda de informações para atender apenas ao fisco;
- falta de informações dos clientes;
- falta de política e fiscalização;
- falta de ética por parte tanto do cliente como do próprio fornecedor dos serviços contábeis.

Toda essa situação é fortalecida até pela própria lei fiscal que ordena que apenas um grupo de empresas tenha suas contas analisadas ou fiscalizadas através de pareceres de auditores independentes. Como por exemplo, apenas as sociedades anônimas de capital aberto são obrigadas a preparar as demonstrações contábeis, relatórios para conselho administrativo, notas explicativas, etc, com base em legislações específicas que são

determinadas por órgãos como Comissão de Valores Mobiliários (CVM). Em seguida, são auditadas por empresas que “asseguram” as informações contidas nesses documentos.

No entanto uma situação que ocorreu há uns dois anos atrás e que abalou temporariamente o mercado financeiro brasileiro (caso dos bancos Econômico e Nacional) fez com esse círculo – empresas e auditores independentes - fosse pela primeira vez questionado.

Uma pesquisa realizada pelo jornal A Folha de São Paulo, revelou o alto grau de promiscuidade na relação entre as firmas de auditoria e seus clientes. Dentre alguns vícios encontrados podemos citar:

- firmas de auditoria levanta empréstimos e não os paga em instituição financeira que ela mesma audita;
- funcionários das firmas de auditoria são contratados pela empresa auditada;
- a empresa de auditoria implanta os sistemas contábeis no cliente que ela mesma auditará;
- o mesmo auditor é responsável pelo mesmo cliente por longo período, havendo relaxamento de controles;
- escritórios de contabilidade sem estrutura presta auditoria a grande empresa ou a muitos cliente;
- o auditor não comunica a Comissão de Valores Mobiliários (CVM) quando o cliente deixa de registrar o balanço na Junta Comercial ou publica números diferentes dos auditados;
- para não perder clientes, o auditor não faz no balanço ressalva sobre risco de continuidade da empresa; e outros.

O jornal também nessa reportagem fez um levantamento das penalidades que contadores dessas entidades, auditores independentes e empresas de auditoria teriam sofrido após essa situação que mexeu profundamente com os alicerces da economia nacional. O que ficou constatado foi que a impunidade e o forte corporativismo cercou e ainda cerca todo o inquérito sobre as irregularidades e os casos de negligência. Os auditores

do Banco Nacional foram absorvidos pelo Conselho Regional de Contabilidade do Rio de Janeiro dizendo que não havia provas suficientes e materiais para condená-los. Já os auditores do Banco Econômico foram condenados pelo Conselho Federal de Contabilidade, mas logo depois a decisão foi impugnada.

É por essas e outras situações que o presente trabalho tem como objetivo propor um certificado de qualidade para as empresas prestadoras de serviços contábeis, através da aplicação de normas básicas e princípios fundamentais da qualidade em total concernimento com os princípios e normas contábeis. Um certificado de qualidade nos serviços contábeis certamente não iria eliminar com as falsas informações tão tratadas nos “caixas dois”, no entanto, garantirá que o usuário da informação contábil esteja certificado que durante um período determinado ele poderá ter confiança na clareza das informações fornecidas pelos prestadores de serviços contábeis.

Essa monografia está dividida em seis partes: a primeira parte redigirá sobre os conceitos de qualidade, filosofias até a criação da família ISO. A segunda parte mostrará a história da família ISO 9000. A terceira falará dos conceitos das normas técnicas. A quarta parte explanará todos os requisitos das normas técnicas, mais especificamente a ISO 9000. A quinta, sexta e finalmente a última parte explicará como ocorrerá a criação do selo de certificação para as empresas prestadoras de serviços contábeis.

**CAPÍTULO 1**  
**O QUE É QUALIDADE ?**

## O QUE É QUALIDADE ?

A palavra *qualidade* possui diversas maneiras diferentes de se conceituar, mas todas se dirigem para um mesmo ponto que é a “*satisfação total do cliente*”. E para que essa situação ocorra é necessário que determinados agentes estejam envolvidos. São eles:

- *Cliente*: é o principal agente de todo o processo;
- *Proprietário ou acionistas*;
- *Fornecedores*;
- *Empregados*: serão os agentes responsáveis pelo fornecimento e produção da qualidade que os clientes tanto desejam;

Portanto pode-se conceituar *qualidade como qualquer produto ou serviço que cumpre seus requisitos pode ser considerado um produto ou serviço de qualidade*. Mas para que o conceito acima aconteça realmente é necessário ter consciência dos Quatro Princípios Absolutos da Qualidade. Eles são a base da “*linguagem comum para a Qualidade*”. Eles são:

➤ *Cumprimento dos Requisitos*: Requisitos descrevem um serviço ou um produto. Os requisitos descritos com clareza, poderão ser medidos e com isso verificar se o trabalho é de qualidade ou não.

➤ *Prevenção*: Prevenir significa planejar as funções para que os requisitos sejam cumpridos. É necessário que se perca algum tempo prevenindo erros, e não apenas encontrando e remediando os erros depois que eles já aconteceram. Isso em outras palavras quer dizer, mais economia e menos problemas no local de trabalho.

☞ *Zero Defeitos*: É a atitude que diz que nenhum erro é aceitável. Para que a qualidade aconteça é necessário que os requisitos sejam cumpridos logo da primeira vez, e sempre. Ou seja, deve-se examinar todos os defeitos ou erros, remediá-los, e adotar ações que não permitam que os mesmos aconteçam novamente.

☞ *Preço do Não-Cumprimento*: Não-cumprimento quer dizer qualquer serviço ou produto que não cumpre os requisitos. O Preço do Não-Cumprimento (PNC) é quanto custa fazer as coisas errado. As despesas do PNC incluem trabalho que deve ser refeito, corrigido, substituído ou reparado. O PNC é o custo da perda - tempo, esforço e material desperdiçados. É um preço que não é preciso pagar quando os quatro Princípios Absolutos é colocado em prática.

### 1.1. OS DEZ MANDAMENTOS DA QUALIDADE TOTAL

Para que a política da qualidade seja adotada é necessário adotar novos valores e atitudes e isso que requer um esforço e uma persistência para motivar as pessoas e mudar o comportamento delas. A introdução dessa nova cultura só é possível através dos 10 Mandamentos da Qualidade Total. Mas esses princípios não devem ser impostos pois isso não funciona, e sim pelo convencimento, convicção e aceitação de todos.

(i) *Total Satisfação dos Clientes*: para a qualidade total o cliente é a pessoa mais importante para a organização. Tudo que está relacionado com os clientes é prioridade, porque eles são a própria razão da existência da organização. É através dos clientes que as empresas podem avaliar o “feedback” que recebem, e com isso verificar o índice de satisfação deles. Hoje com a competitividade a empresa precisa não só possuir o produto/serviço que o cliente deseja, mas sim prever qual o tipo de serviço/produto que ele irá necessitar e com isso superar as expectativas deles em relação a organização. Mas é necessário lembrar que essa satisfação também diz respeito aos: clientes externos e internos, diretos e indiretos, parceiros e empregados.

(ii) *Gerência Participativa*: é preciso que seja criada uma cultura de troca de informações entre gerência e empregados para que a filosofia da qualidade possa dar certo. O incentivo a participação só vem a fortalecer decisões a serem tomadas, mobiliza todas as forças e gera um comprometimento de todos com os resultados alcançados. A gerência deve estimular idéias novas e a criatividade devem ser aproveitada para que ocorra o constante aperfeiçoamento e a solução dos problemas. A idéia de que gerência é dar ordens e exigir obediência está obsoleto e só vem acarretar antipatia entre os subordinados. A palavra gerência no processo da qualidade é sinônimo de liderar, ou seja, liderar é mobilizar esforços, delegar competências, motivar, ouvir sugestões, compartilhar objetivos, informar, transformar grupos em verdadeiras equipes. É preciso que a barreira existente entre empregados e gerência seja totalmente eliminada, acarretando com isso em total troca de informações de todas as partes envolvidas no processo.

(iii) *Desenvolvimento de Recursos Humanos*: para se ter o total controle sobre os empregados, supervisionar e fiscalizar suas ações nada mais eficaz do que incentivar o espírito de colaboração e a iniciativa daqueles que acreditam no trabalho. As pessoas é a matéria-prima mais importante da organização. É necessário que seja dada oportunidade aos empregados de demonstrar aptidões, participar, crescer profissionalmente e de ver seus esforços reconhecidos. Satisfazer essas aspirações é multiplicar o potencial de iniciativa e trabalho, mas ignorá-las é condenar os empregados à rotina e ao comodismo. É preciso que os empregados tenham conhecimento dos negócios e das metas da empresa. A organização que adota a qualidade incentiva o aproveitamento de técnicas e experiências dos empregados, ou seja, investem em educação, treinamento, formação e capacitação das pessoas.

(iv) *Constância de Propósitos*: a adoção de novos valores não devem em hipótese alguma ir contra a cultura existente na organização. A introdução desses valores deve ser de forma gradual e lenta. E os mesmos devem ser repetidos, reforçados e estimulados em sua prática, até que a mudança que se deseja alcançar seja irreversível. Além disso, o planejamento estratégico é fundamental. A definição de propósitos através do planejamento

participativo, integrado e baseado em dados corretos só vem a determinar o comprometimento, a confiança, o alinhamento e a convergência de ações da empresa.

(v) *Aperfeiçoamento Contínuo*: as constantes mudanças no comportamento dos clientes são em decorrência do avanço tecnológico e da renovação de costumes. O mercado competitivo obriga que as empresas acompanhem e/ou antecipem as mudanças que ocorrem na sociedade. Agir dessa forma é o mesmo que garantir mercado e abrir as portas para novas oportunidades de negócio. A empresa não pode mais ignorar as leis que regem o mercado e que colocam o consumidor em uma posição de decidir a sobrevivência ou não de uma determinada organização. As organizações devem estar atento a determinadas posicionamentos do mercado como: busca de inovações nos produtos/serviços, criatividade, flexibilidade de atuação, capacidade de analisar o seu desempenho com a concorrência, ousadia para propor e assumir novos desafios e conhecimento de novas tecnologias.

(vi) *Gerência dos Processos*: a empresa não pode ser vista como um sistema fechado, mas sim como uma aliada do sistema cliente-fornecedor, ou seja, destruir toda e qualquer barreira que possa existir dentro ou fora da empresa, prejudicando assim a integração da mesma com o mercado. A empresa possui como finalidade o atendimento das necessidades dos clientes/usuários, através da produção de bens/serviços, gerados a partir de insumos recebidos de fornecedores e beneficiados e/ou manufaturados com recursos humanos e tecnológicos. O grande processo se divide em outros mais simples, até chegar no trabalho individual.

(vii) *Delegação*: delegar tarefas é uma das funções mais importantes e difíceis de realizar. A delegação deve ser feita para pessoas que tenham condições técnicas e emocionais para assumir o que lhes for delegado. Mas não basta somente delegar, é preciso ter um sistema ágil de informações para proporcionar respostas rápidas. Delegar é colocar o poder de decisão o mais próximo da ação.

(viii) *Disseminação de Informações*: a implantação da qualidade total requer um requisito que deve ser cumprido por completo que é a transparência no fluxo de



informações dentro da empresa. A participação coletiva é a melhor forma de assegurar o compromisso de todos com sua execução. A comunicação vem a promover um conhecimento maior do papel que a atividade de cada um representa e é imprescindível na relação com clientes efetivos ou potenciais.

(ix) *Garantia da Qualidade*: a base da garantia da qualidade está no planejamento e na sistematização dos processos. Está sistemática estrutura-se na documentação escrita, que deve ser de fácil acesso, permitindo identificar o caminho percorrido. O registro e o controle de todas as etapas relativas à garantia proporcionam maior confiabilidade ao produto. E em qualquer atividade (produto/serviço), fazer certo pela primeira vez é o desejável.

(x) *Não-Aceitação de Erros*: o padrão de desempenho desejável na empresa deve ser o de “zero defeito”. Todos na empresa devem ter clara noção do que é estabelecido como “o certo”. Esta noção deve nascer de um acordo entre empresa e clientes, com a conseqüente formalização dos processos correspondentes dentro do princípio da garantia da qualidade. Desvios podem e devem ser medidos para localizar a causa principal do problema e planejar ações corretivas. O custo de prevenir erros é sempre menor que o de corrigi-los.

## 1.2. A BASE DA QUALIDADE TOTAL

A qualidade total como já foi dito anteriormente teve seu apogeu no Japão, quando as empresas japonesas começaram a dominar quase todos os países do mundo com sua tecnologia caracterizada pela alta qualidade e custo baixo. Mas para que isso fosse alcançado o Japão adotou filosofias que se tornaram a base de apoio da qualidade, dentre alguns podemos citar o *Just-in-Time (JIT)*, *Total Quality Management (TQM)*, *Total Quality Control (TQC)*, *Kaban* e outros. Mas de acordo com estudiosos da qualidade o que realmente sustentação a qualidade total são os 5S.

5S é uma prática desenvolvida no Japão, onde os pais ensinam a seus filhos princípios educacionais que os acompanham até a fase adulta. Depois de ocidentalizada, ficou conhecida também como *Housekeeping*.

A denominação 5S é em decorrência das cinco atividades seqüenciais e cíclicas iniciadas pela letra “S”, quando nomeadas em japonês. São elas:

#### ⇒ SEIRI - ORGANIZAÇÃO

Segundo Ribeiro (1994) “organizar é separar as coisas necessárias das que são desnecessárias, dando um destino para aquelas que deixaram de ser úteis para aquele ambiente.” Ou seja, tenha apenas o que é necessário. Cada pessoa deve saber o que é útil e o que não é. Só aquilo que é útil é que deve estar disponível. Eliminando o que não é útil, é possível se concentrar apenas no que é útil.

#### ⇒ SEITON - ORDENAÇÃO

Segundo Ribeiro (1994) “ordenar é agrupar as coisas necessárias, de acordo com a facilidade de acessá-las, levando em conta a frequência lógica já praticada, ou de fácil assimilação. Quando se tenta ordenar as coisas, necessariamente o ambiente fica mais arrumado, mais agradável para o trabalho e, conseqüentemente, mais produtivo”. Ou seja, um lugar para cada coisa, cada coisa no seu lugar. Cada coisa tem o seu único e exclusivo lugar. Ter o que é necessário, na quantidade certa, na qualidade certa, na hora e lugar certo traz vantagens.

#### ⇒ SEISO - LIMPEZA

Segundo Ribeiro (1994) “limpar é eliminar a sujeira, inspecionando para descobrir e atacar as fontes de problemas”. Cada pessoa deve saber a importância de estar em um ambiente limpo. Cada pessoa na empresa deve, antes e depois de qualquer trabalho realizado, retirar o lixo resultante e dar-lhe o fim que foi previamente acordado. Um ambiente limpo lembra qualidade e segurança.

### ⇒ SEIKETSU - ASSEIO

Segundo Ribeiro (1994) “ fazer o asseio é conservar a higiene, tendo o cuidado para que os estágios de organização, ordem e limpeza, já alcançados, não retrocedam. Isto é executado através da padronização de hábitos, normas e procedimentos”. Quem exige e faz qualidade cuida muito da aparência. Em um ambiente limpo a segurança é maior. Quem não cuida bem de si mesmo não pode fazer ou vender produtos ou serviços de qualidade.

### ⇒ SHITSUKE - DISCIPLINA

Segundo Ribeiro (1994) “ ser disciplinado é cumprir rigorosamente as normas e tudo o que for estabelecido pelo grupo. A disciplina é sinal de respeito ao próximo” Disciplina é ter na rotina uma melhoria alcançada e obediência a mesma, é a busca constante da melhoria, é a educação do ser humano.

Atualmente os conceitos dos 5S está mundialmente difundida. Esse processo é sem dúvida nada mais do que a prática dos bons hábitos.

## 1.3. HISTÓRICO DA ISO

A sigla ISO é formada pelas letras iniciais de International Organization for Standardization (Organização Internacional para Normalização Técnica), que é um dos organismos das Nações Unidas. A meta principal da ISO é fixar normas técnicas essenciais de âmbito internacional, para que abusos econômicos e tecnológicos dos países desenvolvidos sobre os menos desenvolvidos sejam evitados.

A ISO série 9000 (que é apenas uma pequena parte da série) é um conjunto de Normas Técnicas que trata exclusivamente da questão Qualidade, pela importância que esse assunto vem assumindo no mundo.

A ISO tem o seu início historicamente como o resultado de normas instituídas em duas frentes: **a segurança das instalações nucleares e a confiabilidade de artefatos militares**. As normas técnicas tinham como objetivo questões localizadas como por

exemplo a padronização de terminais de um motor ou dispositivo elétrico para produtos, fixação de propriedades de aço na construção civil para materiais ou procedimentos para tráfego aéreo para serviços.

De acordo com Maranhão (1993): “ a partir de 9 de abril de 1959, o Departamento de Defesa dos EUA passou a exigir que os fornecedores das forças armadas americanas possuíssem programas de Qualidade, por meio da adoção da MIL STD Q-9858 - Quality Program Requirements (Requisitos de Programas de Garantia da Qualidade). A MIL STD Q - 9858 foi o start-up e primeiro guia das ações subseqüentes”.

De forma paralela a essas iniciativas de defesa (natureza militar), os países que possuíam tecnologia nuclear passaram a desenvolver várias normas para operação segura das instalações nucleares, quase todas com exigências muito parecidas. Na área nuclear, a Qualidade e a segurança sempre foram tratadas como áreas muito próximas.

As duas frentes de normas (militares e nucleares) ficavam cada vez mais equivalentes.

**CAPÍTULO 2**  
**A FAMÍLIA ISO**

## A FAMÍLIA ISO

A “guerra-fria” impulsionava as atividades militares, com o foco na Europa Ocidental, provável local de início do conflito (que felizmente não aconteceu). A Organização do Tratado do Atlântico Norte (OTAN), sediada em Bruxelas (em oposição ao Pacto de Varsóvia, dos comunistas), desenvolveu grande esforço de normalização para proporcionar, como objetivo final, confiabilidade e eficácia (resultados das Qualidade) à imensa quantidade de material bélico comprada por aquela organização, proveniente de todas as partes do mundo. Como resultado, surgiram as normas AQAP (Allied Quality Assurance Procedures - Procedimentos de Garantia da Qualidade da OTAN).

Em 1979, a Inglaterra, por intermédio do British Standard Institute (BSI), publicou a série de normas BS 5750, que eram uma evolução dos AQAP, mas para aplicação limitada ao Reino Unido.

Por fim, em 1987, a ISO oficializou a série 9000, a partir de pequenas mudanças na BS 5750. O Reino Unido prontamente adotou a ISO série 9000, designado-a como BS 5750 -1987.

A ISO série 9000 (mais tarde designada Norma Européia 29000) passou a ter enorme peso nos alicerces da Comunidade Européia (naquela época em gestação), pelo que ela representava em termos de solução dos imensos problemas tecnológicos e econômicos decorrentes da futura associação. Em consequência, a adoção da ISO série 9000 pelos vários países da Comunidade Européia foi extremamente rápida. Cada um deles traduz a ISO série 9000 para a sua língua e lhe atribui um número, em geral uma combinação que lembra a numeração 9000 da ISO. De tão poderosa, a ISO série 9000 passou a ser uma necessidade.

Como foi escrito acima, em 1987 a ISO publicou as primeiras cinco normas internacionais referentes à garantia da qualidade, conhecidas como Normas da ISO 9000. Basicamente a ISO 9000 é composta de quatro normas:

- **ISO 9000: Normas de Gestão da Qualidade e Garantia da Qualidade - Diretrizes para Seleção e Uso.**
- **ISO 9001: Sistemas da Qualidade - Modelo de Garantia da Qualidade em Projetos/Desenvolvimento, Produção, Instalação e Assistência Técnica.**
- **ISO 9002: Sistemas da Qualidade - Modelo para Garantia da Qualidade em Produção e Instalação.**
- **ISO 9003: Sistemas da Qualidade - Modelo para Garantia da Qualidade em Inspeção e Ensaios Finais.**
- **ISO 9004: Gestão da Qualidade e Elementos do Sistema da Qualidade - Diretrizes.**

A ISO 9000 e a 9004 fornecem um menu e explicações de cada um dos elementos do sistema de qualidade. O Brasil possui dois órgãos responsáveis pela Normalização Técnica. São eles: o INMETRO - Instituto Brasileiro de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial e a ABTN - Associação Brasileira de Normas Técnicas. Esses órgãos adotaram as normas ISO série 9000 e as registraram com os seguintes números como mostra a tabela 1:

**TABELA 1**

<b>NUMERAÇÃO DA ISO</b>	<b>NUMERAÇÃO INMETRO</b>	<b>NUMERAÇÃO ABTN</b>
<i>ISO 9000</i>	<i>NBR 19000</i>	<i>NB - 9000</i>
<i>ISO 9001</i>	<i>NBR 19001</i>	<i>NB - 9001</i>
<i>ISO 9002</i>	<i>NBR 19002</i>	<i>NB - 9002</i>
<i>ISO 9003</i>	<i>NBR 19003</i>	<i>NB - 9003</i>
<i>ISO 9004</i>	<i>NBR 19004</i>	<i>NB - 9004</i>

Fonte: Confederação Nacional da Indústria

Mesmo com numeração diferente, o significado é o mesmo. A ISO 9000 é a base inicial de informações e se destina a estabelecer diferenças e diretrizes entre as demais.

Mas a família da ISO não se resume nessas quatro normas. A ISO possui um histórico que veio a originar as quatro normas principais, como é demonstrado na tabela 2.

**TABELA 2**

***Quadro de Demonstração do Histórico da ISO***

<b><i>ISO nº</i></b>	<b><i>Título</i></b>	<b><i>Posicionamento</i></b>
ISO 8402	Vocabulário da Qualidade	Primeira edição publicada em 1986 como ISO 8402
ISO 8042 (Revisada)	Gerenciamento da Qualidade e Garantia da Qualidade	Projeto da norma ISO/DIS 8402 (1992)
ISO 9000	Gerenciamento da Qualidade e Normas da Garantia da Qualidade – Diretrizes para Seleção e Uso	Primeira edição publicada como ISO 9000 (1987)
ISO 9000-1 (Revisada)	Gerenciamento da Qualidade e Normas da Garantia da Qualidade – Diretrizes para Seleção e Uso	Projeto do Comitê ISO/CD 9000-1 (1992). Revisão da ISO 9000
ISO 9000-1 (Revisada)	Gerenciamento da Qualidade e Normas da Garantia da Qualidade – Diretrizes para Seleção e Uso	Projeto funcional para 1996. Revisão da ISO 9000-1.
ISO 9000-2	Gerenciamento da Qualidade e Normas da Garantia da Qualidade Parte 2: Diretrizes Genéricas para Aplicação da ISO 9001, 9002 e 9003	Projeto da norma ISO/DIS 9000-2 (1992)
ISO 9000-3	Gerenciamento da Qualidade e Normas da Garantia da Qualidade Parte 3: Diretrizes para Aplicação da ISSO 9001 em Desenvolvimento, Suprimento e Manutenção do Software	Primeira edição publicada em 1991 como ISO 9000-3
ISO 9000-4	Gerenciamento da Qualidade e Normas da Garantia da Qualidade Parte 4: Aplicação de Gerenciamento de Confiança	Projeto da norma ISO/DIS 9000-4 (1992)
ISO 9001	Sistemas de Qualidade – Modelo de Garantia da Qualidade	Primeira edição publicada em 1987 como ISO 9001



Projeto/Desenvolvimento,  
Produção, Instalação e  
Assistência Técnica

CONTINUAÇÃO

ISO 9001	Sistemas de Qualidade -Modelo Projeto do comitê ISO/CD 9001 de Garantia da Qualidade no (1992). Revisão da ISO 9001 Projeto/Desenvolvimento, Produção, Instalação e Assistência Técnica
ISO 9001	Sistemas de Qualidade -Modelo Projeto funcional planejado para de Garantia da Qualidade no 1996. Revisão da ISO 9001 Projeto/Desenvolvimento, Produção, Instalação e Assistência Técnica
ISO 9002	Sistemas da Qualidade - Modelo Primeira edição publicada em de Garantia da Qualidade na 1987 como ISO 9002 Produção e Instalação
ISO 9002	Sistemas da Qualidade - Modelo Projeto do comitê ISO/CD 9002. de Garantia da Qualidade na Revisão da ISO 9002 Produção e Instalação
ISO 9002	Sistemas da Qualidade - Modelo Projeto funcional planejado para de Garantia da Qualidade na 1996. Revisão-- da ISO 9002 Produção e Instalação
ISO 9003	Sistemas de Qualidade - Modelo Primeira edição publicada em de Garantia da Qualidade em 1987 como ISO 9003 Inspeção e Ensaio Finais
ISO 9003	Sistemas de Qualidade - Modelo Projeto do comitê ISO/CD 9003 de Garantia da Qualidade em (1992). Revisão da ISO 9003 Inspeção e Ensaio Finais
ISO 9003	Sistemas de Qualidade - Modelo Projeto funcional planejado para de Garantia da Qualidade em 1996. Revisão ISO 9003 Inspeção e Ensaio Finais
ISO 9004	Gerenciamento da Qualidade e Primeira edição publicada em Elementos do Sistema da 1987 como ISO 9004 Qualidade - Diretrizes
ISO 9004 – 1	Gerenciamento da Qualidade e Projeto do comitê ISO/CD 9004 Elementos do Sistema da (1992). Revisão da ISO 9004

	Qualidade Parte 1: Diretrizes
ISO 9004 – 1	Gerenciamento da Qualidade e Projeto funcional planejado para Elementos do Sistema da 1996. Revisão ISO 9004 - 1
	Qualidade Parte 1: Diretrizes
ISO 9004 – 2	Gerenciamento da Qualidade e Primeira edição publicada em Elementos do Sistema da 1991 como ISO 9004 - 2
CONTINUAÇÃO	Qualidade Parte 2: Diretrizes para Serviços
ISO 9004 – 3	Gerenciamento da Qualidade e Projeto da norma ISO/DIS 9004 - Elementos do Sistema da 3 (1992)
	Qualidade Parte 3: Diretrizes para Materiais Processados
ISO 9004 – 4	Gerenciamento da Qualidade e Projeto da norma ISO/DIS 9004 - Elementos do Sistema da 4 (1992)
	Qualidade Parte 4: Diretrizes para Aperfeiçoamento da Qualidade
ISO 9004 – 5	Gerenciamento da Qualidade e Projeto da norma ISO/DIS 9004 - Elementos do Sistema da 5 (1991)
	Qualidade Parte 5: Diretrizes para Planos da Qualidade
ISO 9004 – 7	Gerenciamento da Qualidade e Projeto da norma ISO/DIS 9004 - Elementos do Sistema da 7 (1992)
	Qualidade Parte 7: Diretrizes da Configuração
ISO 10011 – 1	Diretrizes para Auditoria dos Primeira edição publicada em Sistemas da Qualidade Parte 1: 1990 como ISO 10011-1
	Auditoria
ISO 10011 – 2	Diretrizes para Auditoria dos Primeira edição publicada em Sistemas da Qualidade Parte 2: 1991 como ISO 10011-2
	Critérios de Qualificação para Auditores do Sistema da Qualidade
ISO 10011 – 3	Diretrizes para Auditoria dos Primeira edição publicada em Sistemas da Qualidade Parte 3: 1991 como ISO 10011-3
	Gerenciamento dos Programas de Auditoria



**CAPÍTULO 3**  
**CONCEITO DE NORMAS TÉCNICAS**

## CONCEITO DE NORMAS TÉCNICAS

As normas técnicas fornecem especificações fundamentadas em necessidades desenvolvidas ao longo dos anos e permitem uma linguagem comum entre diferentes empresas. Países e empresas desenvolveram regulamentações segundo suas necessidades que são comuns. Isto acontece no intuito de garantir um determinado nível de conformidade de produtos ou serviços.

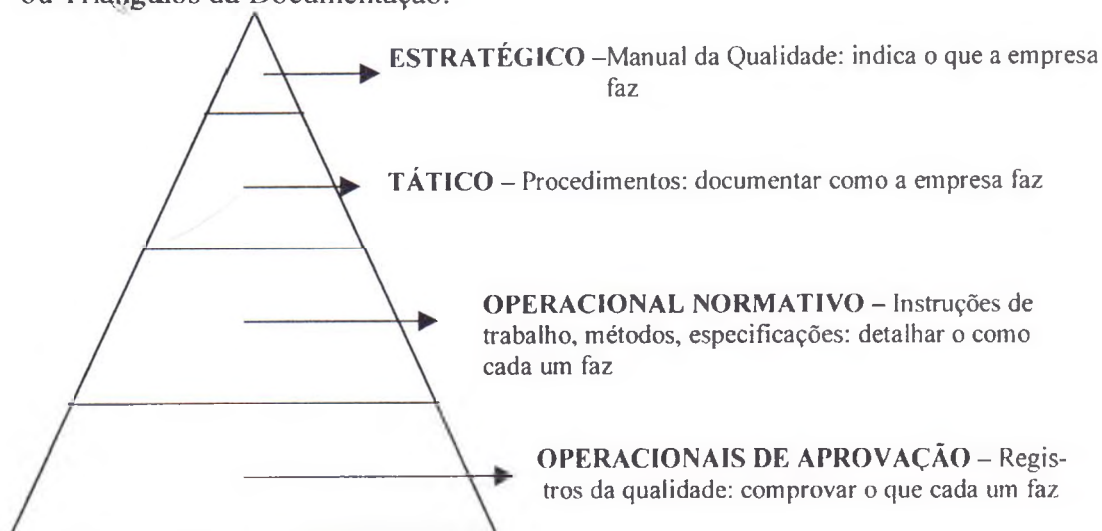
Essas especificações tem o objetivo de estabelecer limites máximos e mínimos dos elementos que compõem os atributos da qualidade, definem métodos de produção, estabelecem medidas unitárias e formas de inspeção.

E por sua vez a empresa deve exigir ao adquirir insumos, matérias-primas e equipamentos, que as normas sejam cumpridas rigorosamente e de acordo com as suas necessidades.

### 3.1.1. - ISO 9000

O sistema de qualidade 9000 é uma coletânea de documentos, que estão organizados de acordo com uma das normas (9001, 9002 ou 9003), conforme é abrangência do projeto que a empresa queira implantar. Não importa a maneira de como organizar, o importante é que as Normas da ISO selecionada esteja adequada a cultura da empresa.

Muitas empresa organizam seu sistema de qualidade por Quadros Demonstrativos ou Triângulos da Documentação.



Como pode-se observar, o primeiro ponto a ser observado e considerado é composto de documentos normativos e de documentos de comprovação da qualidade. Documentos normativos são os que definem como as atividades serão executada. Os comprobatórios são os que comprovam a aplicação e resultado das instruções normativas.

O manual da qualidade é a espinha dorsal do sistema da qualidade. Ele instrui como a empresa deve fazer quanto a qualidade, ou seja, expõe o que pode ser exigido contratualmente pelos clientes e pelos auditores independentes.

Abaixo do manual está a documentação que é composta pelos procedimentos. Procedimentos são documentos que detalham cada um dos requisitos do Manual ou ISO, mostrando como a empresa executa suas atividades para atingir a qualidade desejada.

Enfim, cada empresa deve criar seu próprio sistema para disciplinar e facilitar a vida.

### 3.1.2. ISO 9001

Algumas informações genéricas a respeito do sistema são fornecidos por elementos da ISO 9001. Um deles por exemplo, é a revisão de contrato. Ele envolve definição e documentação do contrato, resolução de diferenças da proposta e avaliação da capacidade do fornecedor a fim de atender às exigências contratuais.

Outro elemento que pode ser fornecido pela ISO 9001 é o controle de projetos, que envolve desde o planejamento, passando pela organização de atividades, entradas e saídas até a verificação final do projeto. Neste item também é possível alterações no projeto, aprovação e distribuição do documento, e controle das alterações e modificações no documento.

Também podem ser incluídos na 9001 inspeção de produtos, medição, controle de produção, manuseio, armazenamento, expedição, registros de qualidade, auditoria e treinamento.

### 3.1.3. ISO 9002

Esta norma é mais comum para fabricantes e aplica-se onde já existe um projeto ou especificação estabelecidos que demonstrem as exigências especificadas do produto. Aqui existe a exigência de que o contrato seja revisado e de que documentos sejam controlados. Com exceção do projeto e das modificações que este está sujeito, o restante é similar da ISO 9001.

### 3.1.4. ISO 9003

A sua estrutura baseia-se em demonstrar a capacidade de inspecionar e ensaiar produtos para que a mesma seja satisfatória, independente da exigência usual a cerca da política e da organização, onde precisará de um sistema que controle a documentação, identificação do produto e marcação, controle os produtos reprovados nos ensaios específicos, sistema de manuseio e armazenamento, controle os equipamento de medição, e ensaio, técnicas estatísticas, onde for apropriado e treinamento.

**CAPÍTULO 4**  
**REQUISITOS DAS NORMAS**



## REQUISITOS DAS NORMAS

Quando estas normas foram elaboradas a intenção dos autores é que elas fossem adotadas em sua presente forma, mas em certas ocasiões, elas necessitam de adaptações através de eliminações ou adições de determinados requisitos de sistema de qualidade para atender a situação contratual específica. No caso a ISO 9001 possui 20 requisitos, a ISO 9002 possui 18 e a ISO 9003 possui 12.

### 4.1. REQUISITOS DA ISO 9001

(i) **RESPONSABILIDADE DA ADMINISTRAÇÃO**: tem por principal função definir e documentar a política da empresa para a qualidade, incluindo os objetivos para qualidade e seu comprometimento com a mesma. A responsabilidade, a autoridade e a inter-relação do pessoal que administra, desempenha e verifica atividades que influem na qualidade devem ser definidas e documentadas, particularmente as do pessoal que necessita de liberdade e autoridade organizacional para:

- iniciar ação para prevenir ocorrência de quaisquer não-conformidade relativas a produto, processo e sistema da qualidade;
- identificar e registrar quaisquer problemas relativos ao produto, processo e sistema da qualidade;
- iniciar, recomendar ou providenciar soluções através de canais designados;
- verificar a implementação das soluções;
- controlar o posterior processamento, entrega ou instalação do produto não-conforme até que a deficiência ou condição insatisfatória tenha sido corrigida.

O fornecedor deve identificar requisitos de recursos e prover recursos adequados, incluindo a designação de pessoal treinado (4.18) para gestão, execução do trabalho e atividades de verificação, incluindo auditorias internas da qualidade.

O fornecedor deve designar em representante da administração que, independente de outras responsabilidades, tenha autoridade e responsabilidade definidas para assegurar que os requisitos desta Norma sejam implementados e mantidos.

O sistema da qualidade adotado para atender aos requisitos desta Norma deve ser analisado criticamente em intervalos adequados pela administração do fornecedor, a fim de assegurar a sua contínua adequação e eficiência. Devem ser mantidas registros destas análises.

(ii) **SISTEMA DA QUALIDADE:** o fornecedor deve estabelecer e manter um sistema da qualidade documentado como meio de assegurar que o produto está em conformidade com os requisitos especificados. O fornecedor deve preparar um manual da qualidade abrangendo os requisitos desta Norma. O manual deve incluir ou fazer referência aos procedimentos do sistema da qualidade e delinear a estrutura da documentação usada no sistema da qualidade.

Para atender aos requisitos especificados, deve-se, em tempo hábil, levar em consideração as seguintes atividades:

- preparação de um manual da qualidade e de planos da qualidade os requisitos especificados;
- identificação e aquisição de quaisquer controles, processos, equipamentos de inspeção, dispositivos, meios e prática de produção que possam ser necessários para atingir a qualidade requerida;
- atualização, quando necessária, das técnicas de controle da qualidade, inspeção e de ensaio, inclusive o desenvolvimento de nova instrumentação;
- identificação de qualquer requisito de medição envolvendo capacidade que exceda o estado da arte conhecido, em tempo hábil para se desenvolver a capacidade necessária;

- esclarecimento de padrões de aceitabilidade para todas as características e requisitos, inclusive aqueles que contêm elementos subjetivos;
- compatibilidade do projeto, processo de produção, instalação, procedimento de inspeção e ensaio e documentação aplicável;
- identificação e preparação de registros da qualidade.

(iii) **ANÁLISE CRÍTICA DE CONTRATO**: o fornecedor deve estabelecer e manter procedimentos documentados para análise crítica de contrato e para coordenação destas atividades. Cada contrato ou pedido deve ser analisado criticamente pelo fornecedor para assegurar que:

- os requisitos estão adequadamente definidos e documentados;
- qualquer diferença entre os requisitos do contrato ou do pedido e aqueles contidos na proposta estão resolvidas;
- o fornecedor tem capacidade para atender aos requisitos contratuais ou do pedido.

Devem ser mantidos registros das análises críticas do contrato.

(iv) **CONTROLE DO PROJETO**: o fornecedor deve estabelecer e manter procedimentos documentados para controlar e verificar o projeto do produto, a fim de assegurar o atendimento aos requisitos especificados. O fornecedor deve elaborar planos que identifiquem a responsabilidade para cada atividade de projeto e desenvolvimento. Os planos devem descrever ou referenciar estas atividades a ser atualizados à medida que o projeto evolua.

As atividades de projeto e verificação devem ser planejadas e atribuídas a pessoal qualificado, equipado com recursos adequados.

As interfaces técnicas e organizacionais entre diferentes grupos que participam do processo de projeto devem ser definidas, e as informações necessárias devem ser documentadas, transmitidas e regularmente analisadas criticamente.

Os requisitos de entrada de projeto relativos ao produto, devem ser identificados e documentados, e sua seleção deve ser analisada criticamente pelo fornecedor quanto à sua adequação. Requisitos incompletos, ambíguos ou conflitantes devem ser resolvidos com os responsáveis pela definição destes requisitos.

A saída de projeto deve ser documentada e expressa de forma que possa ser verificada e validada em relação aos requisitos de entrada de projeto. A saída de projeto deve:

- atender aos requisitos de entrada de projeto;
- conter ou fazer referência a critérios de aceitação;
- identificar aquelas características de projeto que são críticas para o funcionamento apropriado e seguro do produto (por exemplo: requisitos de operação, armazenamento, manuseio, manutenção e disposição ao uso).

Os documentos de saída de projeto devem ser analisados criticamente antes da sua liberação.

Em estágios apropriados do projeto, a verificação de projeto deve ser feita para assegurar que a saída do estágio do projeto atenda aos requisitos de entrada do estágio do projeto. A condução das análises críticas de projeto e a verificação do mesmo deve incluir atividades tais como: execução de cálculos alternativos; comparação do novo projeto similar comprovado, quando disponível; realização de ensaios e demonstrações e análise crítica dos documentos do estágio do projeto antes da liberação.

(v) **CONTROLE DE DOCUMENTOS**: o fornecedor deve estabelecer e manter procedimento documentados para controlar todos os documentos e dados que digam

respeito aos requisitos desta Norma, incluindo, na extensão aplicável, documentos de origem externa, tais como normas e desenhos do cliente. Estes documentos devem ser analisados criticamente e aprovados quando a sua adequação, por pessoal autorizados, antes de sua emissão. Este controle deve assegurar que:

- as emissões pertinentes de documentos apropriados estão disponíveis em todos os locais onde são executadas operações essenciais para o funcionamento eficaz do sistema da qualidade;
- documentos obsoletos são prontamente removidos de todos os pontos de emissão ou uso.

As alterações em documentos e dados devem ser analisados criticamente e aprovadas pelas mesmas funções/organizações que realizam análise crítica e aprovação originais, salvo prescrição em contrário. As funções/organizações designadas devem ter acesso às informações básicas pertinentes para subsidiar sua análise crítica e aprovação. Onde praticável, a natureza das modificações deve ser identificada no documento ou em anexo apropriado.

(vi) **AQUISICÃO**: o fornecedor deve estabelecer e manter procedimentos documentos para assegurar que os produtos adquiridos estão em conformidade com os requisitos especificados. O fornecedor deve avaliar e selecionar os subfornecedores com base na capacidade destes para atender aos requisitos específicos de garantia da qualidade e também definir o tipo e a abrangência do controle exercido pelo fornecedor sobre os subcontratados. Isto deve depender do tipo do produto, do impacto do produto subcontratado na qualidade do produto final e, onde aplicável, dos relatórios de auditorias da qualidade e/ou registros da qualidade da capacidade e do desempenho dos subcontratados previamente demonstrados.

Os documentos para aquisição devem conter dados que descrevam claramente o produto pedido, incluindo, onde aplicável:

- tipo, grau, classe ou outra identificação precisa;

- título ou outra identificação clara e edições aplicáveis de especificações, desenhos, requisitos de processo, instruções para inspeção e outros dados técnicos relevantes, inclusive requisitos para aprovação ou qualificação de produto, procedimentos, equipamentos de processo e pessoal;
- título, número e edição da norma de sistema da qualidade a ser aplicada.

O fornecedor deve analisar criticamente e aprovar os documentos de aquisição quanto a sua adequação aos requisitos especificados, antes da sua liberação.

(vii) **PRODUTO FORNECIDO PELO COMPRADOR**: o fornecedor deve estabelecer e manter procedimentos documentados para o controle de verificação de armazenamento e de manutenção de produto fornecido pelo cliente, destinado à incorporação aos fornecimentos ou a atividades relacionadas. Qualquer extravio, dano ou inadequação ao uso desses produtos deve ser registrado e relatado ao cliente.

(viii) **IDENTIFICAÇÃO E RASTREABILIDADE DE PRODUTO**: quando apropriado, o fornecedor deve estabelecer e manter procedimentos documentados para identificação de produto por meios adequados, a partir do recebimento e durante todos os estágios de produção, entrega e instalação. Nos casos em que a rastreabilidade for um requisito especificado o fornecedor deve estabelecer e manter procedimentos documentados de forma que os produtos individualmente ou em lotes, tenham uma identificação única. Esta identificação deve ser registrada.

(ix) **CONTROLE DE PROCESSO**: o fornecedor deve identificar e planejar os processos de produção, instalação e serviços associados que influem diretamente na qualidade e deve assegurar que estes processos sejam executados sob condições controladas. Condições controladas devem incluir:

- procedimentos documentados definindo o método de produção, instalação e serviços associados, onde a ausência de tais procedimentos possa afetar adversamente a qualidade;

- uso de equipamentos adequados de produção, instalação e serviços associados e um ambiente adequado de trabalho;
- conformidade com normas/códigos de referência, planos da qualidade e/ou procedimentos documentados;
- monitorização e controle de parâmetros adequados do processo e características do produto;
- aprovação de processos e equipamentos, como apropriado;
- critérios de execução, os quais devem ser estipulados da maneira prática mais clara (por exemplo: normas escritas, amostras representativas ou ilustrações);
- manutenção adequada de equipamentos para assegurar a continuidade da capacidade do processo.

Estão inclusos aqui os processos especiais que são aqueles cujos resultados não podem ser plenamente verificados através de subsequente inspeção e ensaio do produto e onde, por exemplo, as deficiências do processo podem-se tornar aparentes somente depois que o produto estiver em uso. Em consequência disso, é exigida monitorização contínua e ou conformidade com procedimentos documentados, para assegurar que os requisitos especificados são atendidos.

(x) **INSPEÇÃO E ENSAIOS**: o fornecedor deve estabelecer e manter procedimentos documentados para atividades de inspeção e ensaios, com o objetivo de verificar o atendimento aos requisitos especificados para o produto. A inspeção e ensaios requeridos, e os registros a serem estabelecidos, devem ser detalhados no plano da qualidade ou em procedimentos.

O fornecedor deve:

- inspecionar, ensaiar e identificar o produto como requerimento pelo plano da qualidade ou procedimentos;
- estabelecer a conformidade do produto com os requisitos especificados, através do uso de métodos de monitorização e controle do processo;

- reter os produtos até que as inspeções e os ensaios requeridos tenham sido concluídos ou os relatórios necessários tenham sido recebidos e verificados, exceto quando o produto é liberado conforme procedimentos de retorno, os quais não devem prevalecer sobre as atividades prescritas neste item;
- identificar produtos não-conformes.

O plano da qualidade ou os procedimentos documentados para a inspeção e ensaios finais devem exigir que todas as inspeções e ensaios, inclusive aqueles especificados para o recebimento do produto ou em processo, tenham sido executados e que seus resultados atendam aos requisitos especificados. Nenhum produto deve ser expedido até que todas as atividades especificadas no plano da qualidade ou nos procedimentos documentados tenham sido satisfatoriamente completadas e os dados e documentação associados estejam disponíveis e autorizados.

**(xi) EQUIPAMENTOS DE INSPEÇÃO, MEDIÇÃO E ENSAIOS:** o fornecedor deve estabelecer e manter procedimentos documentados para controlar, calibrar e manter os equipamentos de inspeção, medição e ensaio (incluindo “software” de ensaio) utilizados pelo fornecedor para demonstrar a conformidade do produto com os requisitos especificados. Os equipamentos de inspeção, medição e ensaios devem ser utilizados de tal forma, que assegurem que a incerteza das medições seja conhecida e consistente com a capacidade de medição requerida.

Para o controle da medição o fornecedor deve:

- determinar as medições a serem feitas e a exatidão requerida e selecionar os equipamentos apropriados de inspeção, medição e ensaios com exatidão e precisão necessárias;
- identificar todos os equipamentos de inspeção, medição e ensaios que possam afetar a qualidade do produto e calibrá-los e ajustá-los a intervalos prescritos ou antes do uso, contra equipamentos certificados que tenham uma relação válida conhecida com padrões



nacional ou internacionalmente reconhecidos. Quando não existirem tais padrões, a base utilizada para calibração deve ser documentada,

- definir o processo empregado para a calibração de equipamentos de inspeção, medição e ensaios incluindo detalhes com: tipo do equipamento identificação única, localização, frequência de conferência, critérios de aceitação e a ação a ser tomada quando os resultados forem insatisfatórios;
- identificar equipamentos de inspeção, medição e ensaios com um indicador adequado, ou registros de identificação aprovados, para mostrar a situação da calibração;
- manter os registros de calibração para os equipamentos de inspeção, medição e ensaios;
- avaliar e documentar a validade dos resultados de inspeção e ensaios anteriores quando os equipamentos de inspeção, medição ou ensaios forem encontrados fora de aferição;
- assegurar que as condições ambientais sejam adequadas para calibrações, inspeções, medições e ensaios que estejam sendo executados;
- assegurar que o manuseio, preservação e armazenamento dos equipamentos de inspeção, medição e ensaios sejam tais, que a exatidão e a adequação ao uso sejam mantidas;
- proteger as instalações de inspeção, medição e ensaios, incluindo tanto materiais e equipamentos como “software” para ensaios, contra ajustes que possam invalidar as condições de calibração.

(xii) **SITUAÇÃO DE INSPEÇÃO E ENSAIOS**: a situação de inspeção e ensaios deve ser identificada através de meios adequados, os quais indiquem a conformidade ou não do produto com relação a inspeção e ensaios realizados. A identificação da situação de inspeção e ensaios deve ser mantida como definido no plano da qualidade e/ou procedimentos documentados, ao longo da produção, instalação e serviço associados do produto, para assegurar que somente produto aprovado pela inspeção e ensaios requeridos ou liberado sob concessão autorizada seja expedido, utilizado ou instalado.

(xiii) **CONTROLE DE PRODUTOS NÃO CONFORMES**: o fornecedor deve estabelecer e manter procedimentos documentados para assegurar que o produto não-conforme com os requisitos especificados tenha prevenida sua utilização ou instalação não-intencional. Este

controle deve prover identificação, documentação, avaliação, segregação (quando praticável), disposição de produto não-conforme e notificação às funções envolvidas.

A responsabilidade pela análise crítica e a autoridade pela disposição de produto não-conforme devem ser definidas. O produto não-conforme deve ser analisado criticamente de acordo com procedimentos documentados. O produto pode ser:

- retrabalho para atender aos requisitos especificados;
- aceito com ou sem reparo, mediante concessão;
- reclassificado para aplicações alternativas; ou
- rejeitado ou sucateado

Quando requerido pelo contrato, o uso ou reparo proposto que não esteja em conformidade com os requisitos especificados deve ser relatado ao cliente ou seu representante, para fins de concessão. A descrição da não-conformidade que tenha sido aceita, e dos reparos, deve ser registrada para indicar a condição real.

**(xiv) ACÇÃO CORRETIVA E ACÇÃO PREVENTIVA:** o fornecedor deve estabelecer e manter procedimentos documentados para implementação de ações corretivas preventivas. Quaisquer ações corretivas ou ações preventivas tomadas para eliminar as causas de não-conformidades reais ou potenciais devem ser em grau apropriado à magnitude dos problemas e proporcionais aos riscos encontrados

Os procedimentos para ação corretiva devem incluir:

- o efetivo tratamento e reclamações de clientes e de relatórios de não-conformidades de produtos;
- investigação da causa das não-conformidades relacionadas ao produto, processo e sistema da qualidade, e registro dos resultados da investigação;
- determinação da ação corretiva necessária para eliminar a causa de não-conformidade;
- aplicação de controles para assegurar que a ação corretiva está sendo tomada e é efetiva.

Os procedimentos para ação preventiva devem incluir:

- o uso de fonte apropriadas de informação, tais como processos e operações de trabalho que afetem a qualidade do produto, concessões, resultados de auditoria, registros da qualidade, relatórios de serviço e reclamações de clientes, para detectar, analisar e eliminar causas potenciais de não-conformidades;
- determinação dos passos necessários para lidar com quaisquer problemas que requeiram ação preventiva;
- indicação de ação preventiva e aplicação de controle para assegurar que a ação é efetiva;
- assegurar que informação relevante sobre as ações tomadas é submetida à análise crítica pela Administração.

**(xv) MANUSEIO, ARMAZENAMENTO, EMBALAGEM, PRESERVAÇÃO E ENTREGA**: o fornecedor deve estabelecer e manter procedimentos documentados para manuseio, armazenamento, embalagem e entrega de produto.

⇒ *Manuseio*: O fornecedor deve providenciar métodos de manuseio do produto que previnam danos ou deterioração.

⇒ *Armazenamento*: O fornecedor deve utilizar depósitos ou áreas de armazenamentos designados, para prevenir danos ou deterioração de produto aguardando uso ou entrega. Métodos apropriados para autorização de recepção e expedição nestas áreas devem ser estipulados.

⇒ *Embalagem*: O fornecedor deve controlar os processos de embalagem, acondicionamento e marcação (inclusive os materiais utilizados) na extensão necessária, para assegurar a conformidade com os requisitos especificados.

⇒ *Preservação*: O fornecedor deve aplicar métodos apropriados para preservação e segregação de produto, quando tal produto estiver sob seu controle.

⇒ *Entrega*: O fornecedor deve providenciar a proteção da qualidade do produto após a inspeção e os ensaios finais. Onde contratualmente especificado, esta proteção deve ser entendida para incluir a entrega do produto no destino.

**(xvi) CONTROLE DE REGISTROS DA QUALIDADE**: o fornecedor deve estabelecer e manter procedimentos documentados para identificar, coletar, indexar, acessar, arquivar, armazenar, manter e dispor os registros da qualidade. Os registros da qualidade devem ser mantidos para demonstrar conformidade com os requisitos especificados e a efetiva operação do sistema da qualidade. Registros da qualidade pertinentes oriundos de subcontratados devem ser considerados como parte destes dados.

Todos os registros da qualidade devem ser legíveis e armazenados e mantidos de tal forma que sejam prontamente recuperáveis, em instalações que forneçam condições ambientais adequadas para prevenir danos, deterioração e perda. Os tempos de retenção dos registros da qualidade devem estar disponíveis para avaliação pelo cliente ou seu representante durante um período.

**(xvii) AUDITORIA INTERNA DA QUALIDADE**: o fornecedor deve estabelecer e manter procedimentos documentados para planejamento e implementação de auditorias internas da qualidade, para verificar se as atividades da qualidade e respectivos resultados estão em conformidade com as disposições planejadas e para determinar a eficácia do sistema da qualidade.

As auditorias internas da qualidade devem ser programadas com base na situação atual e importância da atividade a ser auditada, e devem ser executadas por pessoal independente daquele que tem responsabilidade direta pela atividade que está sendo auditada. Os resultados das auditorias devem ser registrados e levados ao conhecimento do pessoal que tenha responsabilidade na área auditada. O pessoal da Administração

responsável pela área deve tomar, em tempo hábil, ações corretivas referentes às deficiências encontradas durante a auditoria.

(xviii) **TREINAMENTO**: o fornecedor deve estabelecer e manter procedimento documentados para identificar as necessidades de treinamento e providenciá-lo para todo o pessoal que executa atividades que influem na qualidade. O pessoal que executa tarefas especificamente designadas deve ser qualificado com base na instrução, treinamento e/ou experiência apropriados conforme requerido. Registros apropriados do treinamento devem ser mantidos.

(xix) **ASSISTÊNCIA TÉCNICA**: quando a assistência técnica for especificada em contrato, o fornecedor deve estabelecer e manter procedimentos para sua execução e verificação, de modo a atender os requisitos especificados.

(xx) **TÉCNICAS ESTATÍSTICAS**: o fornecedor deve identificar a necessidade de técnicas estatísticas requeridas para estabelecimento, controle e verificação da capacidade do processo e das características do produto.

**CAPÍTULO 5**  
**CRIAÇÃO DO SELO DE QUALIDADE CONTÁBIL**

## **CRIAÇÃO DO SELO DE QUALIDADE CONTÁBIL**

A opinião de pessoas e empresas quanto a produtos e serviços atualmente é o de exigir uma melhor qualidade em conjunto com o menor preço. E dentre esses serviços os empresas prestadoras de serviços contábeis não podem ser excluídos. É através da Contabilidade que uma empresa pode obter informações a respeito do seu produto - como ele está reagindo ao mercado - e principalmente como está sua situação financeira.

Em decorrência dessa mudança que está ocorrendo em todo o mundo as empresas prestadoras de serviços contábeis não podem se abster de mudar, pois eles estarão correndo o risco de serem excluídas do mercado.

Por isso este trabalho vem com o intuito de propor as entidades responsáveis pela atuação das empresas prestadoras de serviços contábeis (Conselho Federal de Contabilidade, Conselho Regional de Contabilidade, Instituto Brasileiro de Contadores, Comissão de Valores Mobiliários), a instituição de um selo de qualidade para empresas de contabilidade. Este selo terá por objetivo indicar quais empresas de contabilidade ou profissionais da área contábil trabalham visando não só a satisfação total do cliente, a execução do trabalho baseado em um Manual de Qualidade para o Serviço Contábil, manual este que deverá estar em acordo as Normas da ISO 9000 - adaptada para a aplicação na Contabilidade - como também e principalmente de acordo com as Normas Brasileiras de Contabilidade e os Princípios Fundamentais de Contabilidade.

### **5.1. CRIAÇÃO DO CONSELHO EMISSOR DO SELO**

A criação do conselho para a emissão do selo é fundamental, pois serão eles que julgaram casos de pedido de certificação. A proposta é que este conselho seja formado regionalmente para que emissão do selo seja realizada de uma forma rígida e competente.

Esse poderá ser composto de um ou até dois membros de cada órgão responsável pelo Exercício do Profissional da Contabilidade.

#### 5.1.1. - ÓRGÃOS ENVOLVIDOS

*(i) CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE (CFC) E CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE (CRC):* os Conselhos Federal e Regional de Contabilidade, são os órgãos que registram, fiscalizam e promovem o desenvolvimento profissional de sua categoria.

*(ii) INSTITUTO BRASILEIRO DE CONTADORES (IBRACON):* o Instituto Brasileiro de Contadores é uma entidade profissional que congrega contadores qualificados no Brasil. Anteriormente (até julho de 1982) congregava apenas contadores que se dedicavam à atividade de auditoria independente. Dentre os objetivos está o de definir, sistematizar e divulgar os princípios de contabilidade a serem adotados no Brasil, não só para benefícios dos contadores, mas também da comunidade empresarial, dos órgãos governamentais e da comunidade nacional como um todo.

*(iv) COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS (CVM):* a Comissão de Valores Mobiliários é uma entidade autárquica, vinculada ao Ministério da Fazenda. A CVM tem como competência: a) regular a política definida pelo Conselho Monetário Nacional as matérias relacionadas com as sociedades por ação; b) administrar negociações em bolsa, registro de auditores independentes, consultores e analistas de Valores Mobiliários, registro de oferta pública de ações no mercado; c) fiscalizar a emissão e distribuição de valores mobiliários no mercado, negociação e funcionamento da Bolsas de Valores, auditoria em companhias abertas, e outros



### 5.1.2. MOTIVO DA CRIAÇÃO DO CONSELHO

O conselho deve ser criado envolvendo os órgãos já citados por se tratar a proposta da emissão do selo uma tarefa de muita responsabilidade e competência no que diz respeito ao controle do Exercício da Contabilidade no Brasil. Assim como para a Certificação da ISO 9000 no Brasil, os órgãos responsáveis são o INMETRO e a ABNT, para a emissão do selo de qualidade para empresas prestadoras de serviços contábeis as entidades responsáveis serão os Conselhos Federal e Regionais, Instituto Brasileiro de Contadores, Professores dos Cursos de Ciências Contábeis e a Comissão de Valores Mobiliários.

### 5.1.3. O QUE O CONSELHO REALIZARÁ

O conselho que realizará a emissão do selo deverá ser totalmente independente e deverá realizar suas análises com base nas Normas da ISO 9000 adequada a Contabilidade (será estudado no item 5.1.3 ), Normas Brasileiras de Contabilidade e nos Princípios Fundamentais de Contabilidade.

Quanto as Normas Brasileiras de Contabilidade estas estabelecem regras de condutas profissionais e procedimentos técnicos a serem observados quanto da realização dos trabalhos em consonância com os Princípios Fundamentais de Contabilidade. As Normas se classificam em Profissionais que expõe as regras de exercício profissional e em Técnicas que são aquelas que estabelecem conceitos doutrinários, regras e procedimentos aplicados de Contabilidade.

Em relação aos Princípios Fundamentais de Contabilidade representam a essência das doutrinas e teorias relativas à Ciência da Contabilidade, consoante o entendimento predominante nos universos científico e profissional de nosso País. São Princípios Fundamentais de Contabilidade:

I – **ENTIDADE:** o Princípio da Entidade reconhece o Patrimônio como objeto da Contabilidade e afirma a autonomia patrimonial, a necessidade da diferenciação de um Patrimônio particular no universo dos patrimônios existentes, independentemente de pertencer a uma pessoa, um conjunto de pessoas, uma sociedade ou instituição de qualquer natureza ou finalidade, com ou sem fins lucrativos. A autonomia do Patrimônio da Entidade jamais poderá confundir-se com aqueles dos seus sócios ou proprietários.

II – **CONTINUIDADE:** o Princípio da Continuidade afirma que o Patrimônio da Entidade, na sua composição qualitativa e quantitativa, depende das condições em que provavelmente se desenvolverão as operações da Entidade. A suspensão das suas atividades pode provocar efeitos na utilidade de determinados ativos, com a perda, até mesmo integral, de seu valor.

III – **OPORTUNIDADE:** o Princípio da Oportunidade exige a apreensão, o registro e o relato de todas as variações sofridas pelo patrimônio de uma Entidade, no momento em que elas ocorrerem. Cumprido tal preceito, chega-se ao acervo máximo de dados primários sobre o patrimônio, fonte de todos os relatos, demonstrações e análise posteriores, ou seja, o Princípio da Oportunidade é a base indispensável para que as informações sobre o patrimônio da Entidade, relativas a um determinado período ou procedimento técnico seja verdadeiras.

IV – **REGISTRO PELO VALOR ORIGINAL:** o Princípio do Registro Pelo Valor Original se refere a que todos os componentes do patrimônio devem ser registrados pelos valores originais das transações com o mundo exterior, expressos a valor presente na moeda do País, que serão mantidos na avaliação das variações patrimoniais posteriores, inclusive quando configurarem agregações ou decomposições no interior da Entidade.

V – **ATUALIZAÇÃO MONETÁRIA:** o Princípio da Atualização Monetária existe em função do fato de que a moeda – embora universalmente aceita como medida de valor – não representa unidade constante de poder aquisitivo. Por consequência, sua expressão formal deve ser ajustada, a fim de que permaneçam substancialmente corretos – isto é, segundo as

transações originais – os valores dos componentes patrimoniais e, via de decorrência, o Patrimônio Líquido.

VI – **COMPETÊNCIA** – o Princípio da Competência diz que as receitas e as despesas devem ser incluídas na apuração do resultado em que ocorrerem, sempre simultaneamente quando se correlacionarem, independentemente de recebimento ou pagamento.

VII – **PRUDÊNCIA**: o Princípio da Prudência determina a adoção do menor valor para os componentes do Ativo e do maior para os do Passivo, sempre que se apresentem alternativas igualmente válidas para a quantificação das mutações patrimoniais que alterem o Patrimônio Líquido

Além disso, o conselho deverá estar isento de riscos e dificuldades e ser totalmente independente. Ele deverá proteger-se de “pessoas” ou intervenções outras que queiram impor expectativas irreais para conseguir a certificação.

#### 5.1.4. COMO É CRIADO O CONSELHO EMISSOR

A criação do conselho assim como a escolha dos seus membros e a sua duração poderá ficar a cargo dos órgãos citados acima.

Poderá ser composto por quatro ou mais componentes, isso será de acordo com a necessidade de cada região. O importante é que esses possuam competência para ocupar cargo de tamanha responsabilidade.

A duração desse conselho também poderá ficar a escolha das entidades envolvidas.

#### 5.2. – PROCEDIMENTO PARA OBTENÇÃO DO SELO

### 5.2.1. ESCOLHA DO COORDENADOR

A adoção do Sistema de Qualidade representa para a maioria das empresas, uma forte mudança cultural. E mudanças geralmente causam conflitos. Por isso se não houver uma convicção e disposição de apoiar as mudanças, as resistências a implantação podem tornar-se insuperáveis.

Para a implementação desse Sistema será necessário a escolha de um coordenador. Esse coordenador deverá ser um profissional completo e competente, com condições dadas pela Direção da empresa para dedicar-se ao projeto. Para isso é necessário que esse coordenador tenha um bom relacionamento com todos os setores da empresa, principalmente com quem detém o poder de decisão.

Dentre outros o coordenador da qualidade desempenhará os seguintes papéis:

- **CONSULTOR:** para auxiliar cada um a definir o seu papel dentro do Sistema de Qualidade, orientando-o na implementação das ações, identificando falhas e buscando melhorias;
- **CATALISADOR:** provocar ações positivas em direção à qualidade, neutralizando qualquer tipo de oposição, e conscientizando a todos a importância da mesma;
- **COORDENADOR:** procurando a harmonia entre as ações das diversas áreas para obter os objetivos no prazo desejado;
- **VERIFICADOR:** assegura que a implementação está ocorrendo de acordo com o modelo estabelecido;
- **PROMOTOR:** incentiva a correção definitiva das falhas, promovendo o aperfeiçoamento do Sistema.

### 5.2.2. VERIFICAÇÃO DA SITUAÇÃO ATUAL

É necessário a verificação da situação atual da empresa para que se tenha uma noção da verdadeira defasagem da entre a situação atual e a requerida pela ISO selecionada.

Mas o fundamental, é que nesse caso estaremos desenvolvendo um sistema no sentido mais abrangente, cujos os requisitos são claramente estabelecidos pela norma. O requisito tem que existir, se a empresa já o tem basta vesti-lo com roupagem da ISO, se ainda não o tem, será preciso criá-lo.

Para essa verificação é recomendável que seja realizado por uma entidade externa. Isso dá uma maior liberdade para os questionamentos necessários, o que seria difícil fazer por um funcionário devido às ligações normais de trabalho.

### 5.2.3. PLANEJAMENTO E IMPLANTAÇÃO

É necessário que seja feito um planejamento, tanto mental, mas principalmente escrevê-lo e discuti-lo.

O primeiro passo é relacionar todas as etapas para a implantação de um Sistema da Qualidade de acordo com a norma selecionada. Esta norma deve ser analisada com detalhes. Para cada item e subitem da norma, deve ser escrito o que a empresa precisa fazer para atender ao requisito.

Uma das etapas que mais tomam tempo na implantação de Sistema da Qualidade é a preparação da documentação e o treinamento dos funcionários nestes documentos. Essa documentação é a base para a realização da auditorias.

Os sistemas da linha da ISO 9000 exigem uma documentação específica. Além da elaboração das normas e procedimentos, deve ser previsto um tempo para treinamento e implantação de fato.

#### 5.2.4. ELABORAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

Para a elaboração do Manual da Qualidade é preciso estar atento para não incluir nas normas requisitos que só venham a complicar a execução da mesma, tornando-a assim desnecessária sua exigência.

O primeiro documento a ser elaborado é o Manual da Qualidade (normalmente sob a responsabilidade de um delegado da direção), que vai definir as linhas principais do sistema.

Nessa primeira fase, não deve existir preocupação de terminar o Manual, mas sim estabelecer sua estrutura. Mas os pontos considerados importantes deverão estar muito bem esclarecidos nesse momento, pois posteriormente os detalhes que serão negociados serão apenas os operacionais.

Um bom projeto deverá ter a estruturação das tarefas, perfeitamente alocada para os grupos de trabalho com todos os detalhes e prazos. É o momento de fazer um plano de ação para cada grupo. O plano de ação poderá conter, por exemplo, o texto do requisito da ISO correspondente ao procedimento, uma interpretação do requisito para a empresa, observações importantes sobre a atividade na empresa, os colaboradores responsáveis por verificar e aprovar o documento e os prazos.

A geração dos documentos de terceiro nível (instruções de trabalho, métodos, especificações, etc.) deve ser realizada de maneira análoga. Elas devem ser priorizadas em

decorrência das necessidades, que vão surgindo de forma natural com a implementação dos procedimentos.

#### 5.2.5. IMPLEMENTAÇÃO DO MANUAL DA QUALIDADE

Após a implementação de todos os documentos e principais procedimentos de terceiro nível, é o momento de implementar o Manual.

Já com a documentação toda estabelecida, a empresa já possui autonomia suficiente para concluir o Manual da Qualidade de forma tranqüila e consciente. Nesta fase podem ser observados grandes benefícios que o Sistema proporciona, em todos os níveis.

O Manual deve ser visto por todos como uma importante etapa na consolidação do processo, ou seja, uma verdadeira fonte de referência da empresa.

#### 5.2.6. PROPOSTA DE REQUISITOS DO SISTEMA DE QUALIDADE PARA AS EMPRESA OU ESCRITÓRIOS DE CONTABILIDADE

Este trabalho tem como já foi dito o objetivo de propor a elaboração de um Manual da Qualidade para as empresas prestadoras de serviços contábeis, portanto o item a seguir é apenas uma proposta que futuramente poderá ser modificada e melhorada para se adequar a realidade.

##### **(i) Responsabilidade da Administração**

Geralmente a idéia inicial para implantação da qualidade dentro da empresa parte da Administração da empresa, e não seria diferente com as Empresas de Contabilidade. O proprietário, sócios ou diretores da mesma são quem implantam a política da qualidade que possuem metas organizacionais de melhor desenvolver o tipo de serviço ou informação que é fornecida por ele a seus clientes e a entidades governamentais também envolvidos no

processo. A empresa deve se assegurar de que esta política será mantida, compreendida e implementada em toda a organização. O comprometimento com a qualidade deve ser total.

#### **(ii) Sistema da qualidade**

A empresa deve estabelecer um sistema de qualidade para certificar de que o serviço que está sendo prestado está em conformidade com os requisitos especificados. Com isso a elaboração de um Manual da Qualidade torna-se imprescindível, pois nele estarão informações a respeito dos procedimentos a serem seguidos e documentação a ser utilizada.

#### **(iii) Análise Crítica do Contrato**

Antes da assinatura de um contrato a empresa deverá fazer uma crítica em relação a este. A análise deverá ser a respeito de capacidade de atender aos requisitos contratuais, ou seja, verificar se todos os requisitos que foram estabelecidos poderão ser cumpridos e se estes estão definidos adequadamente para que no futuro isso não venha a acarretar insatisfação tanto por parte do cliente como por parte da empresa.

#### **(iv) Controle de documentos e de dados**

A empresa de contabilidade deverá ter um rígido controle no que se refere a documentação. E isso se torna muito mais importante quando a área a que estamos nos referindo é a contábil. O fluxo de informações e de documentos nessa área é muito dinâmica fazendo com que o zelo para a obtenção ou fornecimento de determinadas informações sobre algum assunto relacionada com a vida financeira/tecnológica/pessoal de determinada empresa seja ainda maior.

Toda documentação ou informação devem ser analisadas criticamente e aprovadas quando da sua adequação, por pessoal autorizado e que possua um relativo conhecimento na área da qual estes pertencem. Documentos obsoletos devem ser prontamente removidos de todos os pontos de emissão ou uso.



O cuidado com os documentos ou informações deve existir não só para segurança da própria empresa como também no caso de solicitação dos mesmos pelos órgãos fiscalizadores.

#### **(v) Aquisição de clientes e subcontratados**

A Empresa de Certificada deve estabelecer que tipo de cliente ela pretende adquirir. Essa definição é importante para que o desenvolvimento do trabalho da mesma se adapte a sua realidade. A empresa deve analisar principalmente o porte do cliente a sua capacidade pessoal e tecnológica de oferecer o serviço que o cliente deseja.

No caso dela precisar de subcontratados para a realização de um determinado trabalho ela deve analisar a capacidade técnica destes para desenvolver o trabalho desejado, incluindo nessa avaliação a existência ou não de requisitos do sistema da qualidade e de qualquer requisito específico de garantia da qualidade. A observação desse ponto é muito importante porque a escolha de um subcontratado não capacitado poderá acarretar em diversos problemas futuros, até o descredenciamento da empresa que o contratou.

Para evitar problemas maiores a empresa certificada é obrigada a manter um registro de subcontratados que possuam um nível adequado para o desenvolvimento de um determinado trabalho.

Essa seleção poderá ser feita através de um questionário emitido pela empresa certificada. Esse questionário deverá conter informações coesas que visem o desenvolvimento de um trabalho com responsabilidade e qualidade.

O cliente terá livre acesso aos trabalhos para verificar se esses estão sendo realizados em conformidade com os requisitos pré-estabelecidos na assinatura do contrato. Essa verificação do cliente não deve isentar a empresa que está desenvolvendo o trabalho de qualquer responsabilidade, mesmo quando utiliza o serviço de um subcontratado, e nem de impedir de que este (cliente) rejeite trabalho.

A empresa também deve estabelecer e manter procedimentos documentados para um controle de verificação de armazenamento e de manutenção de informações fornecidas pelo cliente, que serão incorporadas as informações já existentes. Qualquer extravio, dano ou inadequação de algum tipo de informação deverá ser registrado e relatado ao cliente.

**(vi) Controle de equipamentos e softwares**

A empresa deverá manter todos os procedimentos documentados para melhor controle e manutenção tanto de informações (arquivos) como de equipamentos (computadores, softwares). Os equipamentos devem ser utilizados de forma tal que o mal uso não venha a ocasionar uma perda total do serviço que está sendo realizado.

A empresa deverá estabelecer quem deverá ter acesso a determinado assunto ou serviço. Isso é uma forma de proteger toda a sistema de prováveis “problemas”.

Mas estes devem estar disponíveis quando requeridos pelo cliente ou por algum órgão fiscalizador para verificação da adequação funcional destes.

A manutenção de procedimentos documentados é uma forma de assegurar que o serviço que não esteja em conformidade com o exigido não seja realizado. Este controle deve conter identificação da empresa, documentação necessária para o desenvolvimento do serviço, avaliação dessa documentação e notificação das funções desenvolvidas.

**(vii) Ações corretivas e ação preventiva**

A empresa deve possuir procedimento documentado para a implementação de ações corretivas e preventivas.

Quaisquer ações corretivas ou ações preventivas tomadas para eliminar causas de uma não-conformidade devem ser em grau apropriado à importância dos problemas ocasionados e proporcionais aos riscos encontrados.

A ação corretiva ocorrerá através de uma reclamação do cliente, ou seja, quando o problema já ocorreu. A reclamação deve gerar um relatório de não-conformidade do serviço que foi realizado. A partir do relatório haverá uma investigação sobre a causa que ocasionou a não-conformidade. Após encontrado o causa do problema haverá uma ação corretiva para eliminar o erro. Controle sobre a ação corretiva para assegurar sua eficiência.

Ação preventiva ocorrerá através de informações apropriadas, como processos e operações de trabalho que afetem a qualidade do serviço, resultados de auditoria, relatórios de serviços prestados e reclamações de clientes. A ação preventiva determinará os passos necessários para lidar com qualquer problema a requeiram. Deve-se assegurar que informações relevantes sobre as ações tomadas é submetida à análise crítica pela Administração.

#### **(viii) Auditoria da Qualidade**

Segundo Mille (1997) “auditoria da qualidade é um exame sistemático e independente para determinar se as atividades da qualidade e respectivos resultados cumprem as providências planejadas e se estas providências são implementadas de maneira eficaz, e se são adequadas para atingir os objetivos.”

A auditoria da qualidade é uma ferramenta gerencial para determinar a eficácia de um sistema de qualidade. Os resultados da auditoria fornecem uma avaliação da adequação do programa existente e também podem estabelecer um referencial para desenvolver e avaliar os aperfeiçoamentos a serem introduzidos no sistema.

As auditorias internas da qualidade devem ser programadas com base na situação atual e importância da atividade a ser auditada, e devem ser executadas por pessoal independente daquele que tem responsabilidade direta pela atividade que está sendo auditada.

Os resultados da auditoria devem ser registrados e levados ao conhecimento do pessoal que tenha responsabilidade na área auditada. A Administração responsável pela

área deve tomar, em tempo hábil, ações corretivas referentes às deficiências encontradas durante a auditoria.

**(ix) Treinamento**

A empresa deve ter documentado os procedimentos para identificar as necessidades de treinamento. Isso deve ser observado periodicamente visto que a área contábil as mudanças são quase que diárias, portanto para que a empresa não seja colocada em uma situação difícil é muito importante que ela mantenha seu pessoal constantemente atualizado e isso só é possível através de treinamento.

**CAPÍTULO 6**  
**CERTIFICAÇÃO DO SELO DE QUALIDADE CONTÁBIL**

## CERTIFICAÇÃO DO SELO DE QUALIDADE CONTÁBIL

Para que uma empresa consiga o certificado é necessário que ela comece a planejar bem antes toda a etapa a ser seguida, isso inclui inclusive gastos econômicos. Esse planejamento é necessário para que poupe a empresa de alguns problemas, dentre eles o financeiro.

Recomenda-se a preparação de uma agenda de certificação com pelo menos seis meses de antecedência. Caso saia tudo de acordo com o planejado deve-se contatar o órgão emissor o mais breve possível.

Após a comunicação ao órgão responsável pelo desejo de certificação, esse fará uma avaliação pré-contratual, na qual serão colhidos todos os dados relevantes para o contrato, tais como planejamento da auditoria de certificação, custos decorrentes do processo e inclusive se existe condições por parte da empresa de arcar com esse tipo de responsabilidade.

Após essa visita caso seja adequado, o órgão pode propor o contrato para certificação.

A certificação é um reconhecimento formal emitido por um órgão credenciado atestando a adequação do serviço com os requisitos especificados por uma norma, a partir de uma auditoria.

Após a auditoria, caso os resultados sejam satisfatório, é fornecido um certificado do Sistema da Qualidade da empresa com a norma que serviu como base da auditoria e declarada no contrato. Mas se a situação encontrada não foi considerada satisfatória poderão ser emitidos dois tipos de pareceres:

- A auditoria detecta não-conformidades que impedem a certificação, que são passíveis de ser solucionadas em algum prazo razoável. Neste caso, a empresa deve eliminar as causas

dessas não-conformidades e demonstrar ao órgão certificador que cumpriu a exigência, ficando apta a receber a certificação;

- A auditoria detecta não-conformidades em número ou em gravidade de tal sorte que não recomendariam a certificação da empresa. Nesse caso, o processo é encerrado sem a certificação.

#### 6.1. PRAZO DE VALIDADE

A certificação possui um prazo de validade, geralmente de dois a cinco anos, devendo existir auditorias simplificadas a intervalos regulares (normalmente um a dois anos) para manter o certificado. Terminado esse prazo de validade, é realizada uma nova auditoria, nos moldes da auditoria de certificação.

O tempo de duração efetivo da auditoria de certificação depende da norma selecionada, no caso de certificação de empresas prestadoras de serviços contábeis esse prazo ficaria a cargo dos órgãos certificadores (CRC, CFC, IBRACON e CVM) e de acordo com o porte da empresa. Atualmente um Auditoria para Certificação não dura mais que cinco dias ou não menos que três. Em qualquer caso não podendo passar de quinze dias em casos extremos.

**CAPÍTULO 7**  
**UTILIDADE DO CERTIFICADO**



## UTILIDADE DO CERTIFICADO

Muitas pessoas que possuem um empresa prestadoras de serviços contábeis podem se perguntar para que vai servir um certificado de qualidade, pois se o que interessa é a experiência no mercado de trabalho?

Esse tipo de pergunta é feita por aquelas pessoas que tem medo de ousar, e preferem continuar com aquele mesmo trabalho que já realiza a algum tempo e não tem pretensão nenhuma de mudar.

Só que tanto o mercado de trabalho como os clientes já não pensam da mesma forma do que há cinco ou dez anos atrás.

Muitas vezes o dirigente de uma empresa que visa somente a sobrevivência de da mesma a curto prazo, não percebe as mudanças e em conjunto as ameaças de perda de competitividade perante novos concorrentes ou novas tecnologias. Muitas pessoas ainda agem de forma intuitiva para resolver determinados problemas e isso pode causar desperdício de tempo, dinheiro e cliente.

Portanto com a implantação de Sistemas de Qualidade vindo a melhorar a organização da empresa, seus serviços e seus custos a empresa só tem a ganhar mercado e clientes. E a certificação nada mais é do que homologar essa situação já existente.

Por isso a certificação dos serviços contábeis além de ser necessária pode ser considerado um caso de sobrevivência. E não acompanhar as mudanças do planeta significa se preparar para ficar de fora do mercado futuramente.

## CONCLUSÃO

Será que um certificado para as empresas prestadoras de serviços contábeis permitirá aumentar a qualidade dos serviços contábeis ?

Com base na análise das normas da qualidade total em concernimento com os princípios fundamentais de contabilidade, pode-se constatar que é possível viabilizar um certificado nas empresas prestadoras de serviços contábeis brasileiras.

As normas bem aplicadas e elaboradas por órgãos competentes como CFC, CRC, IBRACON e CVM, certamente possibilitará que os dados sejam melhor tratados.

O certificado da qualidade trará vantagens como:

- Melhorar as informações fornecidas pelas empresas de contabilidade a seus clientes, e dos clientes para as empresas;
- Ajudar os clientes a selecionar as empresas prestadoras de serviços contábeis que trabalham com seriedade;
- Melhor fiscalização por parte dos órgãos responsáveis através de constantes auditorias;
- Inserir penalidades mais rígidas as empresas certificadas e que não cumpram com os requisitos exigidos nas normas; e outros.

É certo que no início esse certificado sofrerá críticas, mas essa proposta de certificação tem um simples propósito de proteger pessoas e empresas de um contabilidade feita com o intuito de ludibriar informações e situações irreais, impedindo portanto que pessoas e empresas venham a ser seriamente prejudicadas.

## **CONCLUSÃO**

## **BIBLIOGRAFIA**

CHARLES, A . M. (1997). Auditoria da qualidade, , São Paulo, Ed. Makron Books.

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO ESTADO DO CEARÁ  
(1992). Perfil do Contabilista Cearense,, Rio Grande do Sul, Ed. Pallotti.

CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE DO RIO GRANDE DO SUL  
(1992). Princípios Fundamentais de Contabilidade e Normas Brasileiras de Contabilidade,, Rio Grande do Sul Ed. Pallotti.

MARANHÃO, M . (1993). Série ISO 9000: manual de implementação, , Rio de Janeiro, Ed. Qualitymark.

OLIVEIRA, M . A . (1996). Implantando a ISO 9000 em pequenas e médias empresas,  
Rio de Janeiro, Ed. Qualitymark.

ROTHERY. B. (1993). ISO 9000, São Paulo, Ed. Makron Books.

SOUZA, A . T. (1995). “Aspectos da implantação das normas ISO família 9000 nas empresas têxteis”, Conferência Internacional Têxtil/Confecção, Vol. 1.

VASCONCELOS, F. (1997). “Promiscuidade entre empresas de auditoria”, Jornal A Folha de São Paulo, p.p 12-13.