



Por *Gláucia Cuchierato<sup>1</sup>*

# PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS E PROCEDIMENTOS NOS PROGRAMAS DE QAQC

Na edição anterior da revista foram discutidos os aspectos relacionados à Governança em Programas de QAQC (Controle e Garantia de Qualidade) nas empresas do setor mineral.

Nesta edição, abordaremos a importância da padronização de processos e procedimentos para garantia da eficiência dos controles de qualidade, uma vez que um de seus fundamentos é a repetibilidade de condições para aquisição de dados.

Em geral, uma empresa se utiliza da hierarquia de um sistema de gestão, conforme a Figura 1.

Procedimentos Operacionais (PRO's) são instrumentos de padronização de processos, que permitem também o gerenciamento de sistemas de gestão. Visam à garantia de condução de cada uma das atividades de um processo de forma padronizada, através de descrições de métodos detalhados para a execução de cada

uma das tarefas ou etapas rotineiras. Para seu estabelecimento, são adotados os princípios de:

- padronização de estrutura, hierarquia e padrões de documentação;
- simplificação, para facilitar o entendimento e a aplicação do texto e minimizar a quantidade de documentos; e
- organização e controle, de forma a garantir que o(s) documento(s) normativo(s) correspondente(s) ao(s) respectivo(s) processo(s) esteja(m) sempre com o conteúdo atualizado, revogando documentos conflitantes e substituindo-os por outros mais simples e consistentes.

Os PRO's devem contemplar os itens:

- Introdução
- Objetivo
- Abrangência | Aplicação
- Documentos de referência
- Glossário (Definições, Conceitos, Termos e Siglas)
- Papéis | Responsabilidades
- Fluxograma do processo
- Descrição das atividades
- Controles de revisões
- Elaboradores



**Figura 1 -** Hierarquia do sistema de gestão, alinhado aos Programas de Qualidade ISO

A forma de redação e seu conteúdo devem ser claros para a aplicação a que se destinam, com indicação dos documentos de referência, definições de termos utilizados, detalhamento das etapas e exposição em tabelas para prática visualização e entendimento. Também deve conter fluxograma com as diferentes tarefas, em diagrama e com a indicação dos responsáveis.

A base do PRO é uma descrição das tarefas do fluxo do processo de trabalho, ou seja, é um roteiro padronizado sobre as operações do processo. Descreve da forma mais simples possível todas as informações necessárias à sua boa execução, no âmbito de uma ou mais áreas. Essa estruturação permite que responsáveis e executores obtenham todas as informações fundamentais para que as tarefas correspondentes aos processos sejam executadas de maneira sistemática e padronizada.

Os PRO's não são ferramentas estáticas. Eles evoluem com o tempo, mas sua evolução deve ser bem discutida, analisada e adotada sempre que for necessária. Um fator importante é que se um método é modificado, essa alteração deve ser informada a todos os usuários, de modo que a padronização seja sempre alcançada. Os controles de revisões devem ser sempre registrados, pois trata-se de um documento em constante evolução em conformidade com as práticas de melhoria contínua.

A padronização de procedimentos, bem como a organização e manutenção dos registros de evidências da execução das tarefas, são essenciais para o atendimento às melhores práticas nacionais e internacionais e devem estar em conformidade com a legislação vigente e com as particularidades das empresas., quanto

aos princípios de Transparência, Materialidade e Competência dos códigos internacionais de declaração de resultados de exploração, recursos e reservas minerais, alinhados ao CRIRSCO. Para elaborar um bom Programa de QAQC, recomenda-se, minimamente, o detalhamento dos seguintes processos:

**Figura 2 -**  
**Procedimentos**  
**Operacionais**  
**de um**  
**Programa de**  
**QAQC**



Entende-se que parte do sucesso do Programa de QAQC é relacionado à definição e divulgação de procedi-

mentos atualizados e consistentes, com a aplicação de treinamentos periódicos e dinâmicos. ■