

Visão geral do Requisito 4 - Contexto da organização

Aprenda como o Requisito 4 da ISO 9001 molda o SGQ para uma empresa de reciclagem.



Fundamento

Por que o Requisito 4 **"manda"** no SGQ

O Requisito 4 é a base fundamental do SGQ.

Ele define o contexto da organização, as partes interessadas, o escopo e os processos essenciais para uma gestão eficaz.

Sem um Requisito 4 bem estabelecido, a eficácia de todo o sistema é comprometida, tornando-o inútil na prática.

Requisito 4 em 1 frase: SGQ com base no mundo real

O que é

O Requisito 4 demanda um SGQ baseado na realidade da empresa: seu contexto, partes interessadas, escopo e processos.

Por que importa

Um SGQ eficaz precisa refletir a realidade: desafios, pressões, necessidades de clientes e colaboradores, e processos diários. Desconectado, ele falha.

O erro clássico: contexto **copiado**

O problema mais comum no Requisito 4.1 é a tentação de adotar textos genéricos que não refletem a verdadeira identidade e operações da sua empresa.

O que é o **contexto copiado**?

É quando se utilizam frases prontas e clichês de outras empresas ou da internet (ex: "Fatores econômicos, tecnológicos, legais...") que não têm relação com a sua realidade específica, como a de uma empresa de reciclagem.

Por que **importa evitar**?

Um contexto genérico não guia decisões estratégicas, não reflete a sua realidade operacional e, invariavelmente, levará a falhas em auditorias sérias, expondo a falta de alinhamento com a ISO 9001.

4.1 Contexto: o que mudou e o que dói hoje

O contexto da organização deve identificar fatores internos e externos cruciais para os objetivos do SGQ.

Fatores Externos

Mercado, legislação ambiental, preço de recicláveis, concorrência.

Fatores Internos

Capacidade de processamento, turnover, tecnologia de separação.

Foque no que **mudou recentemente** e o que **dói hoje** na operação.

Exemplos de fatores internos e externos

Externo: Legislação

Nova resolução CONAMA exige segregação mais rigorosa de resíduos perigosos.

Externo: Mercado

Queda no preço do PET reciclado reduz margem e pressiona eficiência.

Interno: Capacidade

Linha de triagem no limite: paradas causam atrasos nas entregas.

Interno: Pessoas

Alta rotatividade na triagem compromete qualidade e gera retrabalho.



Como provar que o contexto é real (e não slide)

Um contexto real é um retrato vivo que orienta decisões e ações, não apenas um documento estático.

Evidências documentadas

Atas de reuniões, análises de mercado e relatórios de não conformidades.

Conexão com riscos e oportunidades

Fatores do contexto devem aparecer na análise de riscos (Requisito 6), ou o contexto é decorativo.

Revisão periódica

Revisar e atualizar o contexto na análise crítica, conforme novos fatores surgem ou antigos perdem relevância.

4.2 Partes interessadas: quem cobra e quem impacta

Partes interessadas são indivíduos ou grupos que afetam ou são afetados pelo SGQ. É um mapa estratégico de **quem realmente importa** para a qualidade.

Quem cobra

- Clientes industriais exigindo certificados de qualidade
- Órgãos ambientais fiscalizando licenças
- Certificadoras auditando o SGQ

Quem impacta

- Fornecedores de resíduos (cooperativas, prefeituras)
- Colaboradores da triagem e operação
- Comunidade do entorno da planta

Como provar que requisitos relevantes foram definidos

Mostre que você entende as expectativas de cada parte e como afetam o SGQ.

Matriz de partes interessadas

Documento detalha requisitos e seu monitoramento (pesquisas, auditorias).

Evidências de atendimento

Certificados, relatórios e registros de treinamento comprovam conformidade.

Revisão na análise crítica

Requisitos devem ser revisados periodicamente para atualização.

4.3 Escopo: o que está dentro e onde termina

O escopo define **o que o SGQ abrange e exclui**. Sem um escopo claro, o SGQ torna-se inauditaável.

Exemplo: escopo "tudo" vs útil

Inútil: "Gestão da qualidade em todas as atividades da empresa"

Útil: "Recebimento, triagem, processamento e comercialização de resíduos plásticos (PET, PEAD, PP) na unidade de Timóteo – MG"

Como auditar escopo sem burocracia

Um escopo claro simplifica auditorias. Verifique:

1

Está claro o que entra e o que sai?

O que está fora deve ser explícito.

2

O escopo reflete a realidade operacional?

Processos não listados são um problema.

3

Exclusões são justificadas?

Cada exclusão deve ter justificativa clara.