



## PEQUENOS NEGÓCIOS

# A nova versão da **ISO 9001:2015** - Sistemas de gestão da qualidade - Requisitos

Criada pela *International Organization for Standardization* (ISO), a ISO 9001 é uma série de normas sobre gestão da qualidade que pode ser aplicada a empresas, produtos e serviços, contribuindo para a revolução de seus sistemas de gestão da qualidade, auxiliando empresas a aumentar sua eficiência e a satisfação do cliente.

As normas ISO são avaliadas a cada cinco anos a fim de serem atualizadas e manterem-se relevantes para o mercado. A nova norma ISO 9001, aprovada em setembro, veio para responder às mais recentes tendências e para ser mais compatível com outros sistemas de gestão, tais como o sistema de gestão ambiental da ISO 14001.

A ISO 9001 foi lançada em 1987, como resultado da consolidação de várias experiências com normas nacionais de sistemas de gestão da qualidade. Desde então passaram a ser adotadas por um número crescente de países e organizações, como instrumento de uniformização de critérios de qualidade para sistemas de gestão e de redução de barreiras técnicas ao comércio.

“Há algum tempo, devido a uma série de fatores, a certificação de sistemas de gestão e a própria norma têm sido alvo de críticas e ceticismo. Em decorrência, sua aplicação começa a declinar: existem organizações que implantam um sistema de gestão da qualidade completamente distorcido dos seus negócios, sem compreender exatamente o que é, para que serve, seus benefícios e limitações, normalmente apenas para atender a demandas de mercado. Ao invés de ajudar a melhorar os processos e o desempenho da organização, o sistema apenas consome recursos”, relata Luiz Nascimento, coordenador da comissão que desenvolve a norma no âmbito do Comitê Brasileiro da Qualidade (ABNT/CB-25).



Segundo o coordenador, adotar um sistema de gestão da qualidade deve ser uma decisão estratégica da organização. Alguns gestores, todavia, delegam essa atribuição a funções subordinadas, quando não há um consultor externo, que ficam encarregadas de definir a política, os objetivos e responsabilidades. A norma especifica requisitos para organizações que precisam demonstrar a sua capacidade de entregar produtos e serviços conformes. Os registros são essenciais para essa demonstração. Alguns auditores parecem ter predileção pelos registros como forma de evidência de suas constatações. O resultado é a tendência a exagerar na documentação, especialmente às vésperas das auditorias.





A ABNT, por sua vez, também publicou a nova versão da norma ABNT NBR ISO 9001:2015, em substituição à versão anterior (ABNT NBR ISO 9001:2008).

A nova norma traz um reforço significativo no papel da Alta Direção, começando por torná-la responsável por responder pelo sistema (*accountability*). Também exige da Alta Direção que assuma um papel mais ativo no alinhamento do sistema da qualidade com as necessidades do negócio.

Como cláusula inédita, foram introduzidos requisitos de conhecimento organizacional. É uma aplicação do conceito de gestão do conhecimento ao escopo do sistema de gestão da qualidade. Talvez haja pouca repercussão pela introdução desses novos requisitos porque a gestão do conhecimento já é uma prática corriqueira para a maioria das organizações.

## Quais são as principais mudanças?

A mudança mais evidente na norma é a sua nova estrutura. A ABNT NBR ISO 9001:2015 segue agora a estrutura geral das outras normas de sistemas de gestão, tornando mais fácil para qualquer um o uso de diversos sistemas de gestão.

Outra diferença importante é o foco dado ao pensamento baseado no risco. Apesar disso sempre ter feito parte da norma, a nova versão aborda esse ponto com mais atenção.

## Quais são os benefícios da nova versão?

A nova versão da norma oferece ao usuário uma série de benefícios. Por exemplo:

- Coloca grande ênfase no envolvimento das lideranças;
- Ajuda a lidar com riscos e oportunidades corporativas de forma estruturada;
- Usa linguagem simplificada, com estrutura e termos informais, que são especialmente úteis para empresas que utilizam diversos sistemas de gestão, como por exemplo, os de Segurança e Saúde no Trabalho, ou continuidade de negócios;
- Aborda a gestão da cadeia de suprimentos de forma mais efetiva;
- Tem uma utilização mais fácil para empresas de serviços e de tecnologia.

## Eu utilizo a ABNT NBR ISO 9001:2008. O que devo fazer?

A versão de 2008 acaba de ser substituída pela edição 2015 da norma. Após revisá-la com o objetivo de atender às necessidades do mundo corporativo dos dias de hoje, é recomendado que você atualize seu sistema de gestão da qualidade para se adequar à nova versão.

Cada organização é diferente, portanto, os passos necessários para ajustar o seu sistema de gestão podem servir somente para a sua situação. Todavia, aqui estão algumas dicas que vão te ajudar a colocar em prática a nova edição.



“É concedido um período de transição de três anos, a contar da data da publicação (setembro de 2015) da alteração para a versão mais recente da norma”

1º Passo – Familiarize-se com o novo documento. Apesar de alguns pontos terem mudado de fato, muitos permanecem iguais.

2º Passo – Identifique as falhas da empresa que precisam ser reparadas para cumprir os novos requisitos.

3º Passo – Desenvolva um plano de implementação.

4º Passo – Ofereça treinamento e conscientização a todas as partes que possam influenciar na eficácia da empresa.

5º Passo – Atualize o seu sistema de gestão da qualidade para atender aos novos requisitos.

6º Passo – Se você possui certificação da norma, entre em contato com o órgão certificador acerca da transição para a nova versão. Lembrando que a ABNT é um deles e faz essa certificação.

## Sou certificado pela ABNT NBR ISO 9001:2008. O que devo fazer?

Se você desejar manter a sua certificação ABNT NBR ISO 9001, você deverá atualizar o seu sistema de gestão da qualidade para a nova edição da norma e obter sua certificação. É concedido um período de transição de três anos, a contar da data da publicação (setembro de 2015) da alteração para a versão mais recente da norma. O que significa que, no final de setembro de 2018, as certificações ABNT NBR ISO 9001:2008 não serão mais válidas.





“Organizações, certificadores e auditores terão que se adequar aos novos requisitos. Será necessária uma especialização profunda de auditores para poderem realizar auditorias sem o conforto dos procedimentos escritos e das prescrições da norma. Terão que compreender o que precisa ser feito do ponto de vista das necessidades da organização e não do que a norma pede. Deverão ser flexíveis para aceitar uma variedade de abordagens maior e mais adequada às especificidades de cada organização em contextos diferentes e mutáveis. Da mesma forma, consultores deverão conhecer melhor os negócios de seus clientes, não haverá mais espaço para formulas pré-concebidas e esquemas padronizados de implantação da ISO 9001”, comenta Luiz Nascimento.

Se antes a certificação ISO 9001 estava presente apenas nas grandes empresas, hoje é um elemento importante para qualquer indústria, comércio ou prestadora de serviços. Para algumas organizações, a certificação ISO 9001 é essencial. Ela oferece, além da possibilidade de ampliar mercados, uma série de vantagens para as empresas: aumenta o nível de organização interna, bem como o controle da administração e da produtividade, gerando redução de custos, diminuição do número de erros e melhora a credibilidade junto a seus clientes, o que favorece os Pequenos Negócios.

O Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) e a ABNT oferecem ao Pequeno Negócio o acesso às normas técnicas brasileiras por 1/3 do preço. Algumas normas estão disponíveis, gratuitamente, mediante cadastro, que podem auxiliar os empresários a se tornarem mais competitivos no mercado. Acesse: [www.abnt.org.br/paginampe](http://www.abnt.org.br/paginampe) e saiba mais sobre o convênio.



## HOMENAGEM

### A Qualidade sofre um duro golpe...

A notícia do falecimento de Heitor A. de Moura Estevão, no dia 8 de novembro, abalou e consternou a todos os seus amigos e admiradores.

Referência para muitos e respeitado por todos, o Doutor Heitor, deixa, ao mesmo tempo, uma enorme lacuna e uma grande contribuição para a melhoria da Qualidade no Brasil.

Seu trabalho como Secretário à frente do Comitê Brasileiro da Qualidade ajudou na realização da principal missão do ABNT/CB-25, pro-

duzir e disseminar normas de qualidade para a melhoria da gestão das empresas nacionais.

Inteligência, cultura, patriotismo, ética, sensibilidade, capacidade, conhecimento, humor, bom senso e determinação são alguns dos predicados que eram notados e absorvidos por aqueles que tiveram o privilégio de conviver com ele.

Nossos mais sinceros sentimentos aos seus familiares.

Obrigado por tudo Dr. Heitor.