

## NOTÍCIAS

### Revisão da norma ISO 9001:2015 - Principais alterações

19/09/2014



A norma padrão para Gestão da Qualidade está em processo de revisão, porém já foram divulgadas os principais itens que serão alterados.

#### RELATÓRIO

A revisão da norma ISO 9001:2015 foi planejada para aperfeiçoar alguns pontos de melhorias identificados na revisão anterior (2008).

#### OBJETIVO DAS ALTERAÇÕES

- Permanecer genérica e pertinente para todos os portes e tipos de organização operem em qualquer setor;
- Manter o foco atual em uma efetiva gestão de processos para gerar os resultados desejados (Monitoramento dos Processo = Sem Meta ; Medição dos Processos = Com Meta);
- Aplicar o Anexo SL, para aumentar a compatibilidade e o alinhamento com as outras normas de Sistemas de Gestão da ISO (Ambiental, Segurança, etc.);
- Garantir que a nova versão da norma reflita as mudanças no ambiente cada vez mais exigente, dinâmico e complexo em que as organizações operam;
- Considerar as mudanças nas práticas de sistemas de gestão e nas tecnologias, desde a última revisão da norma em 2008 e providenciar um conjunto estável de requisitos para a próxima década;
- Aumentar a capacidade da organização em atender aos seus clientes;
- Aumentar a confiança do cliente no SGQ baseado na ISO 9001;
- Garantir que os requisitos desta norma facilitem a implementação eficaz pelas organizações e que, quando aplicável, permitam a realização de auditorias de 3ª parte que agreguem mais valor e sejam mais eficazes;
- Aumentar a confiança na capacidade da organização em fornecer produtos e serviços em conformidade.

#### RESUMO DAS ALTERAÇÕES PREVISTAS

- A introdução de novos conceitos como a abordagem à gestão baseada no risco, gestão da mudança, conhecimento organizacional, informação documentada, gestão de recursos, entre outros;
- Aplicação da estrutura de alto nível e texto comum para as normas de sistemas de gestão, definida pela ISO; (ANEXO SL)
- A eliminação do requisito referente às ações preventivas, passando o próprio sistema de gestão, com uma abordagem baseada em risco, a constituir uma ferramenta preventiva;
- A introdução de requisitos associados à identificação do contexto da organização e requisitos relevantes de partes interessadas;
- Substituição de vários termos. Exemplo: o termo “produtos” foi substituído por “bens e serviços”;

- A revisão significativa de alguns requisitos, com o objetivo de ampliar a aplicação. Exemplo: o requisito referente aos equipamentos de medição e monitoramento (atual 7.6) e projeto e desenvolvimento (atual 7.3);
- Eliminação do conceito de exclusões, sendo substituída pela possibilidade de haver flexibilidade na aplicação, mas não exclusão;
- A revisão dos princípios de Gestão da Qualidade;
- Uso de uma linguagem simplificada, para facilitar a compreensão por todos os possíveis usuários.

#### MUDANÇAS SIGNIFICATIVAS:

- 8 princípios de gestão da qualidade;

A primeira mudança significativa na nova ISO 9001:2015 consiste na revisão dos atuais 8 princípios da qualidade, resultando em 7 princípios:

- “Bens e serviços” ao invés de “produto”;

O foco da nova ISO 9001:2015 não está mais apenas no produto, mas também nos serviços. “Bens e serviços” englobarão as categorias como serviços, materiais processados, hardware e software.

- O termo “Controle de Fornecimento Externo de Bens e serviços” substitui “Aquisição”;

Esse item abrangerá todas as formas de fornecimento externo, seja ele por meio da compra de um fornecedor, acordo com empresa associada, terceirização de processos e funções da organização ou por qualquer outro meio. Com a nova ISO 9001 será necessária uma abordagem baseada em riscos, aplicados em determinados fornecedores externos e para produtos e serviços fornecidos externamente, a fim de determinar o tipo e a extensão dos controles apropriados.

- Inclusão dos Conceitos de Gestão de Riscos;

Planejamentos estratégicos devem ter o acréscimo da Gestão de Riscos. Os conceitos básicos de Gerenciamento de Riscos deverão ser incluídos na cultura da organização.

- Excluído o papel do Representante da Direção (RD);

Como a proposta da nova norma consiste em dar mais poder de decisão e reporte às lideranças, a atividade que o RD fazia continuará de um modo mais descentralizado, com mais responsabilidade dos gestores de áreas. Desta forma, na nova ISO 9001:2015, a figura obrigatória do RD desaparecerá.

- Novo posicionamento da liderança

Será exigida uma participação mais atuante por parte das lideranças junto

- Excluída a obrigatoriedade de se ter um Manual da Qualidade;

Tudo indica que a partir da nova ISO 9001:2015 não será mais mandatório que as empresas tenham um manual da qualidade. Na prática, o documento poderá continuar existindo sem problemas. Uma sugestão que fica é a de alterar o título “Manual” para algo como “Diretrizes organizacionais”, mantendo a essência já contida no manual atual, independente do escopo, seja ele de qualidade (para atual ISO 9001:2008) ou demais escopos (Sistema Integrado de Gestão – SGI).

Não sugere qualquer procedimento específico a ser desenvolvido. A ISO dá abertura para que as organizações decidem com base no contexto da organização.

- Exclusão do termo “Treinamento”;

O termo “Treinamento”, que dará lugar ao termo “Conhecimento”. Para realizar a análise e o controle do conhecimento organizacional será preciso levar em conta o contexto atual da empresa, considerando seu porte (tamanho), sua complexidade, seus riscos e oportunidades, bem como a necessidade de acesso a esse conhecimento. Os demais requisitos de treinamento estarão juntos no item de “Competência”

- Exclusão do termo “Controle de Documentos” e “Controle de Registros”;

Assim como Treinamento, não, os documentos e registros não serão extintos. Seus termos, porém, sim. Darão lugar aos termos “Informação Documentada” e “Controle da Informação Documentada”.

- Exclusão do termo “Melhoria contínua”, no contexto de melhoria;

A partir dessa exclusão ficará apenas o termo Melhoria. Numa análise profunda é possível afirmar que o “contínua” era praticamente um pleonasma, pois se o conceito de melhoria for institucionalizado de modo correto, ela será contínua.

- Exclusão da “Ação Preventiva”;

Na nova ISO 9001:2015 a ação preventiva será excluída (não somente o termo, mas tudo), e o que outrora era preventiva se tornará Melhoria.

- Inclusão do termo “Conscientização”;

Esse termo tem se fortalecido à medida que há um engajamento maior entre todas as partes interessadas, sejam elas quais forem. Com o conceito de “Qualidade Integrada”, existe uma tendência na nova ISO 9001:2015 de todos estarem mais conscientes em relação a responsabilidade socioambiental.

- Inclusão do Anexo SL que alinhará a Norma 9001 com as demais normas de Gestão;

A partir de 2015 cada nova norma revisada que estabeleça requisitos para sistemas de gestão terá então a seguinte estrutura.

1 - Escopo

2 - Referências Normativas

3 - Termos e Definições (definições comuns)

4 - Contexto da Organização

5 - Liderança

6 - Planejamento

7 - Suporte

8 - Operação

9 - Avaliação do Desempenho

10 - Melhoria

Fonte: [www.administradores.com.br](http://www.administradores.com.br)