

# ISO 9001:2015: um “bom” desafio para as organizações



PAULO SAMPAIO  
Founding Partner Q4E  
www.q4e.pt  
geral@q4e.pt

○ que mudou na nova norma ISO 9001:2015? O que é necessário fazer para adaptar o sistema de gestão da qualidade da minha organização ao novo referencial?

Estes são exemplos de duas questões que muitas empresas, a nível mundial, colocam neste momento.

Neste artigo, a Q4E destaca as principais alterações introduzidas pela nova norma ISO 9001:2015.

◀ Começamos pela introdução do conceito de gestão do risco – à luz do novo referencial, as organizações com um sistema de gestão da qualidade implementado segundo a norma ISO 9001:2015 vão ter de contemplar um pensamento orientado à gestão do risco. Contudo, isto não significa que as organizações devem cumprir todos os requisitos definidos na norma ISO 31000 – Gestão do Risco. Princípios e

Linhas orientadoras. Aliás, podemos afirmar que a norma ISO 9001 sempre contemplou, de certa forma, a gestão do risco através do conceito de ações preventivas.

A segunda grande alteração diz respeito à adoção da chamada estrutura de alto-nível, a qual todos os referenciais ISO, a partir de agora, seguirão. Esta estrutura, definida em 10 capítulos, está suportada no ciclo PDCA.

Outra alteração significativa foi a ênfase dada por esta norma à compreensão do contexto organizacional, interno e externo – a organização deve pensar, em termos estratégicos e operacionais, no processo de desenvolvimento e desdobramento do seu sistema de gestão da qualidade.

O foco no envolvimento e comprometimento da gestão de topo e da liderança no sistema de gestão da qualidade é outra das importantes alterações introduzidas pela nova norma ISO 9001.

Uma das alterações notáveis nesta nova norma foi efetuada a nível dos requisitos de documentação – deixa de ser obrigatória a existência de manual da qualida-

de, de procedimentos documentados e da existência e manutenção de registos, ficando do lado da organização a responsabilidade de definir quais os documentos e qual o nível de documentação que tem de existir para suportar o sistema de gestão da qualidade. Ao contrário do que acontece na norma ISO 9001:2008, à luz da norma ISO 9001:2015 não são permitidas exclusões de requisitos.

A última grande alteração que gostaríamos de abordar ocorreu ao nível dos princípios de gestão da qualidade que suportam a nova norma, os quais foram revistos e reduzidos a sete (7) novos princípios de gestão da qualidade, e que se encontram descritos na norma ISO 9000:2015.

▶ As organizações têm um novo desafio pela frente – adaptar os seus sistemas de gestão da qualidade à luz da norma ISO 9001:2015, desafio esse para o qual a Q4E está disponível e preparada, com vista a fazer do sistema de gestão da qualidade não um “fardo” organizacional, mas uma ferramenta eficiente para a melhoria sustentável da organização. Contem connosco!

