

PRINCIPAIS MUDANÇAS DA NORMA ISO 9001: 2015

Verônica Ariana Leite dos Santos¹, Fernanda Cristina Pierre²

¹ Graduando em tecnologia do Agronegócio pela Faculdade tecnologia de Botucatu-
ve-veronica@hotmail.com.

² Professor de Ensino Superior pela Faculdade de Tecnologia de Botucatu. Graduado em Engenharia Agrônômica pela Unesp, Especialista em Engenharia de Produção pela Unesp, Mestre em Energia na Agricultura pela Unesp e Doutor em Ciência Florestal pela Unesp – fpierre@fatecbt.edu.br.

1 INTRODUÇÃO

A ISO 9001 é norma internacional de gestão de qualidade para organizações em geral. Ela permite demonstrar o compromisso das Organizações com a Qualidade e satisfação dos seus clientes, reforçando a imagem institucional e acompanhamento do mercado em constante evolução.

Em 2015 a ISO 9001 passou por uma atualização importante para a melhoria contínua da norma, onde foram alterados vários pontos com relação a versão anterior do ano de 2008. Essa mudança foi realizada com objetivo de melhorar o alinhamento com as demais normas de sistema de gestão.

Esta norma tem como seu principal objetivo, promover a padronização do gerenciamento dos sistemas de gestão da qualidade. Essa padronização surgiu para indústrias e com foco em fabricação, mas hoje a norma é abrangente, e visa todo tipo de organização, um “produto” na ISO pode significar objeto, serviço ou software (VIEIRA; BOLINA, 2016).

A ISO 9.001 permite que as organizações se possam se adaptar a um mundo em mudanças e modernização, aumentando a capacidade de uma organização para satisfazer seus clientes e fornece uma base compreensível para o crescimento e o sucesso sustentado (COUTINHO, 2015).

O objetivo do trabalho é apresentar as mudanças na norma internacional ISO 9001 no ano de 2015, comparadas a última versão da norma 2008, através de revisão bibliográfica sobre o assunto.

2 DESENVOLVIMENTO DO ASSUNTO

Na figura 1, estão descritas a evolução das versões aos longos dos anos da norma ABNT NBR ISO 9001.

Figura 1 - Demonstração da evolução da ISO 9001 durante os anos



Fonte: Esperança et al. (2016)

A ISO 9001:1987 visava assegurar a qualidade final do produto através de inspeções puras e simples. A versão 1994 tinha a garantia da qualidade como base de certificação e trouxe “as ações preventivas” para o vocabulário das empresas.

Posteriormente, a ISO 9001:2000 foi criada para solucionar problemas das normas anteriores que acabavam sendo muito burocráticas, mas com poucos resultados práticos.

Oito anos depois mais uma atualização, a ISO 9001:2008, que focava em aumento de resultados e de melhoria contínua.

E por último e atualmente a ISO 9001/2015, lançada no dia 23 de setembro de 2015, substituindo anterior ISO 9001: 2008.

Outra alteração importante na norma ISO 9001 foi a redução de 8 para 7 de seus princípios de gestão da qualidade.

Segundo Vieira e Bolina (2016), estes princípios garantirão que a empresa ou negócio possam estar aptas a gerar valor a seus clientes de forma consistente. Com estes sete pilares consolidados, implementar um sistema de gestão da qualidade ficará mais fácil.

Os sete princípios atuais de gestão da qualidade são: foco no cliente, liderança, envolvimento de pessoas, abordagem de processo, melhoria, tomada de decisão baseada em evidência, gestão de relacionamento. Houve a junção de dois princípios: “abordagem de processo” e “abordagem sistêmica de gestão”, conforme a tabela 1 (FATOS, 2015).

Tabela 1– Princípios da Qualidade

NBR ISO 9001:2008	NBR ISO 9001:2015
Foco no cliente	Foco no cliente
Liderança	Liderança
Envolvimento das pessoas	Engajamento das pessoas
Abordagem de processo	Abordagem de processo
Abordagem de sistemas para a gestão	
Melhoria contínua	Melhoria
Abordagem factual para tomada de decisão	Tomada de decisão baseada em evidências
Relação mutuamente benéfica com fornecedores	Gestão de relacionamento

Fonte: Fatos (2015).

A norma não cita nenhum requisito sobre os termos usados por uma organização serem substituídos pelos termos usados nesta na norma ISO 9001, para especificar requisitos de sistema de gestão da qualidade. Ou seja, as organizações podem escolher usar termos apropriados para suas operações, por exemplo, usar “registros”, “documentação” ou “protocolos”; em vez de “informação documentada”; ou “parceiro” ou “fornecedor”, em vez de “provedor externo” (ABNT NBR ISO 9001:2015, p.23).

De acordo com Guevara et al (2016) a norma ISO 9001:2015 é uma ferramenta eficaz para apoiar um sistema de gestão da qualidade – SGQ, estabelecendo critérios para serem seguidos, como o foco no cliente, a motivação e as implicações de gestores, na abordagem de processos e melhoria contínua, que podem ser aplicados por qualquer organização.

“A estrutura dos requisitos e algumas das terminologias desta versão, em comparação com a edição anterior (ABNT NBR ISO 9001:2008), foram alteradas para melhorar o alinhamento com outras normas de sistemas de gestão”. (ABNT NBR ISO 9001:2015, p.23).

A Tabela 2 apresenta uma comparação das terminologias utilizadas na versão 2008 e as terminologias utilizadas na versão 2015.

Tabela 2 - Principais diferenças em terminologia entre a ISO 9001:2008 e a ISO 9001:2015

ABNT NBR ISO 9001:2008	ABNT NBR ISO 9001:2015
Produtos	Produtos e serviços
Exclusões	Não usado
Representante da direção	Não usado (Responsabilidades e autoridades similares são atribuídas, mas não há requisito para um único representante da direção)
Documentação, manual da qualidade, procedimentos documentados, registros	Informação documentada
Ambiente de trabalho	Ambiente para a operação de processos
Equipamento de monitoramento e medição	Recursos de monitoramento e medição
Produto adquirido	Produtos e serviços providos externamente
Fornecedor	Provedor externo

Fonte: NBR ISO 9001:2015 (2015)

Segundo Guevara et al (2016) a nova norma ISO 9001:2015 exclui 4 itens:

- 1) Omissão da Abordagem de Sistemas;
- 2) Manual da Qualidade: pois não é mais um requisito, porém pode ter um título específico. Essa nova exigência de “informação documentada” proporciona uma maior liberdade sobre a forma de se aplicar.
- 3) Representante da Direção;
- 4) A Ação Preventiva denominada “Risco e Oportunidade” mudaram para “Ação Preventiva”, onde (planejamento para o sistema de gestão da qualidade) é um exemplo de mudança para a gestão, na maneira de pensar com relação às questões de governança.

De acordo com Cagnin et al (2015), a principal modificação da ISO 9001 está associada à inserção da gestão de riscos no sistema de gestão da qualidade. Na versão 2008, existia uma cláusula separada para ações preventivas. Na norma atualizada, o gerenciamento de riscos será difundido por toda a norma e a cláusula de ações preventivas deixa de existir.

- Identificação de quais riscos e oportunidades de origem interna e externas existentes para a organização, de acordo com seu contexto;
- Análise e priorização dos riscos e oportunidades na organização identificados;

- Plano de ação definidos para riscos e oportunidades identificados;
- Implementação do plano de ação;
- Verificação da eficácia das ações;
- Aprendizado com a experiência.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Dentro da nova norma alguns termos desapareceram como ação preventiva, compra a fornecedores e serviços externos; documentos e registros, mudam a informação documentada; habilidades a educação, formação e experiência, dentre outros critérios discutidos.

Desde seu início a normas passou por algumas modificações, sendo a última alteração realizada em setembro do ano de 2015. O período de transição é três anos a partir da data de publicação, ou seja, nesta última versão da norma da ISO 9001:2015, os órgãos têm até setembro de 2018 para se adequem aos novos requisitos exigidos na norma, pois a partir desta data a norma ISO 9001:2008 não será mais válida.

4 REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9001: Sistema de gestão da qualidade** – Requisitos. Rio de Janeiro, 2008.

CAGNIN, F. et al; **A Gestão de Risco inserida no Sistema de Gestão da Qualidade**. XXXV ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, Fortaleza, CE, 2015.

COUTINHO, R. **ISO 9001:2015 – Publicada!** Disponível em: <http://www.larconsult.com.br/iso-9001-2015/>. Acesso em: setembro 2015.

ESPERANÇA, R.M. et al; **Análise Comparativa dos Requisitos da Norma ISO 9001:2008 com a DIS ISO 9001:2015**. Disponível em: <http://iso9000br.com/analise-requisitos-iso-2008-iso-2015-art1/>. Acesso em: 24 ago. 2017.

FATOS e dados soluções em gestão empresarial: ISO 9001:2015 – Mudanças nos princípios de qualidade, 30 jun. 2015. Disponível em: <http://www.fatosedados.com.br/artigos/iso-90012015-mudancas-nos-principios-de-qualidade/>. Acesso em: 10 ago. 2017.

GUEVARA, S.P. et al; **Normas ISO 9001: Âmbitos das mudanças da nova versão da ISO 9001:2015**. VI CONGRESSO BRASILEIRO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, Ponta Grossa, PR, 2016.

_____. **NBR ISO 9001 – Sistema de gestão da qualidade** – Requisitos. Rio de Janeiro, 2015

_____. **NBR ISO 9000 – Sistema de gestão da qualidade** – Fundamentos e vocabulário. Rio de Janeiro, 2015



FACULDADE DE TECNOLOGIA DE BOTUCATU

*6ª Jornada Científica e Tecnológica da FATEC de Botucatu
23 a 27 de Outubro de 2017, Botucatu – São Paulo, Brasil*



VIEIRA, M. F.; BOLINA, C. C. **As mudanças na nova edição da edição da ISO 9001:2015.** SENGE-Sindicatos dos Engenheiros no Estado de Goiás, Goiás, GO, 2016. Disponível em: < <http://senge-go.org.br/artigos/as-mudanas-na-nova-edio-da-iso-90012015>>. Acesso em: 10 de set. de 2017.