

Nova ISO 9001 deve agregar mais valor às empresas

A versão 2015 da norma enfatiza, por exemplo, planejar e implementar ações para eliminar ou mitigar riscos

A nova versão da Norma ISO 9001 edição 2015, publicada aqui no Brasil pela ABNT em Outubro, está mais objetiva e acessível, de fácil entendimento pelas empresas interessadas em aprimorar o seu sistema de gestão da qualidade e oferecer um serviço ou produto de excelência aos clientes. A nova norma apresenta avanços significativos em relação à versão anterior, que vigorava desde 2008, que deve agregar mais valor às empresas, afirma a gestora da Keyassociados, Cristina Martins. Ao mesmo tempo, diz, está com linguagem mais amigável, menos prescritiva e com foco em resultados.

Uma das principais novidades é o fato de a nova norma tratar os riscos e oportunidades que a empresa precisa abordar para assegurar que o sistema de gestão da qualidade possa alcançar os resultados pretendidos e prevenir ou minimizar os efeitos indesejados. “Esse é o grande diferencial dessa nova versão em relação a anterior. As empresas, sejam elas pequenas, médias ou grandes, terão de gerenciar os riscos de não entregar o produto/serviço esperado pelo cliente. Agora, a empresa certificada com a nova versão terá que efetivamente estabelecer ações para evitar ou minimizar potenciais problemas, garantindo a entrega do produto ou serviço ao cliente”, afirma Cristina.

Outro aspecto novo destacado pela gestora da Keyassociados é o fato da ISO 9001 determinar que a empresa monitore e analise de forma crítica as questões externas e internas pertinentes ao negócio e ao direcionamento estratégico e que afetem a capacidade de alcançar o resultado pretendido do seu sistema de gestão da qualidade. “As grandes companhias já costumam fazer isto no planejamento estratégico. Mas se as pequenas e médias empresas souberem utilizar essa ferramenta, ela será de grande valia e pode fazer a diferença nos negócios”, diz Cristina.

A estimativa é de que existem no Brasil 30 mil empresas certificadas com a Norma ISO 9001, que é aplicável a toda a empresa ou somente a alguma planta ou atividade. No mundo já foram emitidos mais de 1 milhão de certificados ISO 9001.

Segue abaixo visão resumida das principais mudanças:

1	Nova estrutura baseada na HLS (Anexo SL) e terminologia
2	Requisitos para documentação simplificados
3	Requisitos menos prescritivos e com ênfase em resultados pretendidos
4	Requisito sobre entendimento de contexto e das necessidades e expectativas de partes interessadas
5	Requisitos para determinação do escopo do Sistema de Gestão da Qualidade
6	Ações para abordar riscos e oportunidades, incluindo tratamento de riscos
7	Requisitos sobre planejamento e controle de mudanças
8	Requisitos sobre conhecimento organizacional
9	Controle de processos, produtos e serviços providos externamente
10	Reestruturação do requisito projeto e desenvolvimento