

As Normas ISO 9000

A Organização Internacional de Normalização – **ISO** – é uma Federação Mundial de Organismos Nacionais de normalização, criada em Fevereiro de 1947, sediada em Genebra e que conta com mais de 90 países Membros, entre os quais Portugal, através do Instituto Português de Qualidade.

As normas ISO são sempre dirigidas ao utilizador, após uma análise das necessidades e das expectativas desses mesmos utilizadores. As mesmas, são desenvolvidas e acordadas através de uma nova norma ou da revisão/alteração de uma já existente. São documentos que, geralmente, contêm requisitos técnicos e que têm de submeter-se à revisão e a adaptação contínuas com o objectivo de ter em conta os avanços tecnológicos e o estado da arte em cada momento, as melhorias nas práticas do sector a que respeitam e a mudança dos requisitos do mercado.

Os princípios subjacentes a essas normas de qualidade são:

- Diz o que fazes, ou seja, documenta cada passo dos processos de organização;
- Faz o que dizes, quer dizer, garante que todos os processos estão em conformidade com os procedimentos escritos;
- Mostra o que fizeste, é no fundo, demonstrar que o sistema de gestão da qualidade obedece aos requisitos da ISO e que as normas de qualidade estão a ser efectivamente implantadas;
- Verifica, ou seja, conduz auditorias internas periódicas para garantir que o sistema de gestão da qualidade, continua adequado, conforme e eficaz.

Na fase do processo inicial de redacção, cujo esboço ou rascunho é produzido pelos grupos de



No entanto, a Organização Internacional de Normalização – ISO – estabelece que, pelo menos cada cinco anos após a publicação de uma Norma ISO, é necessário realizar uma consulta aos países membros deste organismo. Com esta consulta fica a conhecer-se se na sua opinião a norma deve confirmar-se, permanecendo em vigor sem alterações durante outros cinco anos, anular-se por se considerar obsoleta ou rever-se para que seja actualizada com alterações de maior ou menor amplitude, o que conduzirá a uma nova edição da norma.

As Normas ISO 9000 são uma extensa série de normas de requisitos, orientações e outros documentos de suporte que, juntos, podem fornecer, aos utilizadores, um conjunto de ferramentas com as quais poderão gerir e melhorar as suas organizações.

Publicadas inicialmente em 1987, sofreram desde então dois ciclos de melhoria, incluindo uma menor revisão em 1994 e 2008, depois de uma mais profunda modificação em 2000.

As últimas estatísticas da ISO, referentes a Dezembro de 2006, revelam que em todo o Mundo existem mais de um milhão de organizações Certificadas de acordo com a norma ISO 9001:2008, colocando esta norma, como o sistema de gestão da qualidade mais implantado no Mundo.

Antes de avançarmos para a análise das alterações introduzidas no último ISO de 2008, será importante realçar alguns dos documentos da “família” ISO 9000.

ISO 9001:2008 – Sistemas de Gestão da Qualidades

. A International Organization for Standardization (ISO) publicou, em 2008-11-14, a nova edição da Normas ISO 9001 (ISO 9001:2008). Esta nova edição decorre do compromisso da ISO em periodicamente rever e actualizar as Normas, e conclui mais de dois anos de trabalho do Technical Committee 176 (ISO TC 176), responsável pelo desenvolvimento e manutenção das Normas para Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ).

ISO 9000:2005 – Sistemas de Gestão da Qualidades – Fundamentos e vocabulário

. Trata-se de uma norma de base que descreve os princípios básicos, terminologia e definições nos quais as restantes normas estão fundamentadas.

ISO 9001:2000 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos

. Esta é a norma mais conhecida e na qual se baseia a actividade de certificação. O seu objectivo é o de fornecer um conjunto de requisitos que permitam a uma organização demonstrar a sua aptidão para, de forma consistente, proporcionar produto que vá ao encontro dos requisitos do cliente e regulamentares aplicáveis.

ISO 9004:2000 – Sistema de Gestão da Qualidade – Linhas de orientação para melhoria do desempenho

. Esta norma fornece recomendações para as organizações que pretendam ir para além dos requisitos ISO 9001 e que queira desenvolver um sistema de gestão que melhore a eficiência e a eficácia organizacional.

ISO 19011:2003 – Linhas de Orientação para auditorias e sistemas de gestão da qualidade e/ou gestão ambiental.

. Esta norma pode ser utilizada pelas organizações que pretendam desenvolver os seus programas de auditorias internas e/ou programas de avaliação de fornecedores.

Um outro vasto conjunto de normas, das quais vamos destacar algumas, pela sua importância, mas sem lhe darmos um grande desenvolvimento:

ISO 10002:2007 – Gestão da Qualidade – Satisfação dos clientes – Linhas de orientação para tratamento de reclamações nas organizações.

ISO 10005:2007 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Linhas de orientação para planos de Qualidade.

ISO 10006:2003 – Sistemas de Gestão da Qualidade - Linhas de orientação para a Gestão da qualidade em Projectos.

ISO 10007:2003 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Linhas de orientação para a gestão da configuração.

ISO 10015:2002 – Sistema de Gestão da Qualidade – Linhas de orientação para a formação.

ISO 10012:2003 – Sistemas de Gestão da Medição – Requisitos para processos de medição e equipamento de medição.

ISO 10019:2007 – Linhas de orientação para a selecção de consultores de sistema de gestão da qualidade e para a utilização dos seus serviços.

A revisão sistemática das normas pode implicar alterações profundas. Nas edições de 1987 e 1994 existiam 3 normas: ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003. Passados que foram 5 anos, os membros da ISO aprovaram a revisão da ISO 9001 para incorporar a gestão por processos e o enfoque no cliente, com a anulação das outras normas. Daí resultou a 3ª edição da norma ISO 9001:2000.

No ano de 2000 foram então editadas as normas ISO 9000 (vocabulário), ISO 9001 (requisitos) e ISO 9004 (melhoria).

Passados que foram 5 anos, foi necessário consultar novamente os países membros sobre a conveniência de confirmar, rever ou anular as normas. Feita a votação o resultado foi favorável à revisão.

Para a norma ISO 9000:2000 (Fundamentos e vocabulário) foi proposta a incorporação de vários termos já definidos noutras normas do Comité. O consenso foi rápido com a publicação da ISO 9000:2005.

A experiência em auditorias e as consultas recebidas relacionadas com a interpretação de requisitos justificaram a necessidade de fazer modificações na norma ISO 9001 (requisitos). Foram recebidas muitas sugestões para adicionar novos requisitos, todavia depois de analisado o impacto que estas alterações teriam sobre as organizações, somente foram consideradas e por isso aprovadas, as melhorias de interpretação sem aumento de requisitos.

Assim, as alterações a propor para esta norma foram pequenas, pois os especialistas em normalização estão conscientes que para muitas organizações a adaptação a novos requisitos supõe um enorme esforço.

Face ao exposto, foi acordado que a ISO 9001, de 2008, não incluiria novos requisitos. As



modificações foram orientadas para a melhoria da redacção no que diz respeito a terminologia e expressões utilizadas. Também se pretendeu uma maior facilidade na interpretação dos requisitos já existentes, uma maior coerência com as outras normas da família ISO 9000 e uma maior compatibilidade com a norma ISO 14001:2004 sobre gestão ambiental.

A mensagem que foi transmitida pelos 1500 comentários de 63 países é que os utilizadores se

encontram satisfeitos com a anterior norma e pretenderam evitar ao máximo alterações profundas que pudessem, tal como já foi referido, causar elevados impactos nos sistemas existentes. Contudo, foram identificadas algumas áreas de ambiguidade e colocadas sugestões de melhoria adicionais às que já tinham sido identificadas pelo processo de interpretação oficial da ISO/TC176. Como resultado, a ISO/TC176 concordou com a definição de uma especificação de desenvolvimento que adopte uma abordagem “impacto vs. benefício” para analisar individualmente cada alteração proposta. A especificação de desenvolvimento recomenda que as alterações devem ser limitadas àquelas que claramente beneficiam os utilizadores e cujo potencial impacto deverá ser apenas “baixo” ou “médio”.

Apesar de não existir uma distinção formal, por parte da ISO, entre “revisão” e “emenda”, a decisão de considerar esta revisão como “emenda” teve como objectivo enfatizar aos interessados, a nível mundial, que apenas serão consideradas as alterações necessárias para a clarificação do documento, facilitar a utilização do mesmo, assegurar a consistência com a família ISO 9000 ou para obter um maior alinhamento com a ISO 14001 (sistemas de gestão ambiental). Qualquer alteração proposta que conduzisse a uma alteração do enfoque, estrutura e conteúdo normativo não seria considerada nessa emenda.

A especificação de desenvolvimento da norma ISO 9001 incluiu um total de 48 recomendações que, afectaram 32 requisitos da norma.

Abrimos aqui um pequeno parêntese para explicar como os redactores interpretam as propostas de alteração, tal como aconteceu agora com a ISO 9001:2008. A especificação de desenvolvimento recomenda que os redactores considerem o **impacto potencial** de qualquer alteração, da seguinte forma:

“Impacto elevado”, caso a alteração proposta:

Exija alterações extensivas aos documentos;

Exija alterações extensivas aos processos;

Exija formação extensiva (por exemplo, acções de formação de um a cinco dias).

Conduza a uma renovação/transição da certificação durante um período definido;

“Impacto médio”, caso a alteração proposta:

Exija alterações mínimas aos documentos;

Exija alterações mínimas aos processos;

Exija formação mínima tal como uma acção de meio-dia para sensibilização;

Permita a manutenção da certificação da organização, dentro do ciclo de certificação existente.

“Impacto baixo”, se:

Não forem necessárias alterações aos documentos;

Não forem necessárias alterações aos processos;

Não for necessária formação adicional;

Não existir qualquer efeito na certificação actual da organização.

Na categoria de benefícios, é recomendado aos redactores que considerarem o **potencial benefício** para utilizadores como:

“Elevado”, se:

Elimina a ambiguidade dos requisitos;

Aumenta consideravelmente a compatibilidade com a ISO 14000;

Não existir evidência de inconsistência com a família de normas ISO 9000;

Resultar numa melhoria significativa na facilidade de tradução.

“Médio”, se:

Clarificar o texto anterior;

Melhorar a compatibilidade com a ISO 14000;

Melhorar a consistência com a família de normas ISO 9000;

Resultar numa melhoria ligeira na facilidade de tradução.

“Baixo”, se:

Não melhorar a clareza do texto;

Os resultados esperados desta análise de impacto/benefício e a disposição de qualquer alteração proposta encontram-se esquematizados na figura.

		Benefícios		
		1	2	3
Impacto		Elevado	Médio	Baixo
1	Baixo	1	2	3
2	Médio	2	4	6
3	Elevado	*3	6	9

1-2	Incorporar a alteração
3-4	Deve ser realizada uma análise adicional antes da tomada de decisão
6-9	Não incorporar a alteração Nota: "*3 - impacto elevado x benefícios elevados" - não é permitida a alteração, mas devem ser registados os detalhes da alteração proposta como entradas de futuras revisões

A ISO 9001:2008

Publicada em 2008-11-14, a nova edição da Normas ISO 9001 (ISO 9001:2008), decorre do compromisso da ISO em periodicamente rever e actualizar as Normas, e conclui mais de dois anos de trabalho do Technical Committee 176 (ISO TC 176), responsável pelo desenvolvimento e manutenção das Normas para Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ).

Alterações mais significativas, e o seu impacto na actuação da SGS ICS

Para a actual revisão de 2008, a ISO estabeleceu como propósito/objectivo apenas fazer clarificações do texto da Norma, com base nos 8 anos de experiência da sua utilização em todo o mundo, não introduzindo novos requisitos.

Embora existam algumas alterações em relação ao texto da Norma de 2000, a SGS ICS considera que as clarificações ora formalizadas coincidem com o seu entendimento, desde sempre adoptado na prática de Auditoria e Certificação dos Sistemas de Gestão da Qualidade dos seus Clientes.

Por esta razão, é expectável que a ISO 9001:2008 terá impactos relativamente reduzidos nos SGQ adequadamente implementados e já certificados pela SGS ICS segundo a ISO 9001:2000.

Na maioria dos casos, um SGQ correctamente implementado e em conformidade com os requisitos da ISO 9001:2000 necessitará apenas de pequenos ajustamentos para assegurar a conformidade com a nova edição da Norma.

A seguir são dados alguns exemplos das alterações introduzidas na ISO 9001, e das suas implicações para as Organizações Certificadas. Esta lista não pretende ser exaustiva. Existem outras alterações em várias partes do texto da nova norma, mas, em geral, são de natureza editorial e terão um impacte reduzido nas organizações certificadas, bem como nas práticas de Auditoria e Certificação pela SGS ICS. A Comunidade dos Utilizadores da Norma (nela se incluindo as Organizações Certificadas) deve analisar a Norma de 2008, de forma a assegurar o conhecimento, a compreensão e o domínio das alterações na sua totalidade. Esta tarefa está, de alguma forma, facilitada, pois a ISO 9001:2008 contém, no seu Anexo NA, uma tabela com a comparação detalhada entre o clausulado da ISO 9001 :2000 e da ISO 9001 :2008.

Em relação à edição do ano 2000, a nova ISO 9001 :2008 mantém a mesma estrutura e numeração das cláusulas. Por isso a nova norma é muito similar à anterior. No entanto, há clarificações importantes.

Gestão dos Processos Subcontratados

Cláusula (s): 4.1

Foram clarificados os requisitos para os processos subcontratados, incluindo a introdução de 2 novas Notas.

A nova norma torna ainda mais claro que os processos subcontratados fazem parte do SGQ, mesmo sendo executados por uma terceira parte, externa à Organização, enfatizando a necessidade de assegurar que esses processos satisfazem todos os requisitos dos clientes e estatutários e regulamentares aplicáveis.

Mesmo quando o processo é subcontratado, a Organização permanece responsável por assegurar que ele cumpre todos os requisitos aplicáveis.

Enquanto a norma anterior já referia que os processos subcontratados deviam ser controlados, a nova edição clarifica a necessidade de definir no SGQ o tipo e a extensão do controlo a ser aplicado aos processos subcontratados.

A 2ª nota caracteriza/define um processo subcontratado (processo que a Organização necessita para o seu SGQ e que a Organização escolhe para ser executado por uma parte externa).

A Nota 3 apresenta factores que podem influenciar os controlos sobre os processos subcontratados (e portanto devem ser tidos em conta para definir tais controlos):

- o impacto potencial do processo subcontratado na capacidade da Organização para fornecer produto que esteja de acordo com os requisitos;
- em que medida o controlo do processo é partilhado;

- a capacidade para atingir o controlo necessário através da aplicação da secção 7.4 (Compras).

Representante da Gestão

Cláusula (s): 5.5.2

Foi clarificado que o Representante da Gestão deve ser uma Pessoa da equipa de Gestão da própria Organização.

A Cláusula 5.5.2, na Norma de 2008, estabelece agora sem ambiguidades que o Representante da Gestão deve:

- ser nomeado pela Gestão de Topo,
- ser uma Pessoa (e não um grupo de Pessoas),
- ser um Membro da Gestão da Organização. Uma Pessoa que não faça parte da Gestão da Organização (mesmo que tenha um vínculo contratual de prestação de serviços à Organização), não preenche o requisito para “Representante da Gestão”, no contexto da ISO 9001 : 2008.

Competência

Cláusula (s): 6.2.1 1

Foi clarificado que os requisitos de competência dizem respeito a todas as Pessoas cujo trabalho concorre para a conformidade do produto, isto é, que execute qualquer actividade enquadrada no âmbito do SGQ (incluindo, por isso, todas as Pessoas que executam procedimentos cobertos pelo SQG: Comercial, Operacional, Logística, Aprovisionamento, Manutenção, Formação, Auditoria Interna, e o próprio Representante da Gestão, etc.).

Infra-estrutura

Cláusula (s): 6.3

Foi acrescentado, com exemplo de serviços de suporte, “sistemas de informação”. Ainda que não estivesse explícito como exemplo na versão anterior da Norma, era já reconhecida a importância das tecnologias de informação, e a sua inclusão no entendimento de “infra-estrutura” na avaliação da conformidade com a ISO 9001.

Ambiente de Trabalho

Cláusula (s): 6.4

Foi acrescentada uma Nota, clarificando que “ambiente de trabalho” diz respeito ao conjunto de condições em que o trabalho é realizado, de forma a atingir a conformidade com os requisitos do produto, e que inclui factores físicos, ambientais e outros (tais como ruído, temperatura, humidade, luminosidade ou condições atmosféricas).

A Organização deve, portanto, determinar e gerir todos estes factores de forma a atingir a conformidade com os requisitos do produto.

Determinação dos requisitos relacionados com produto

Cláusula (s): 7.2.1

Foi acrescentada uma Nota, apresentando exemplos de “actividades posteriores à entrega” dos produtos aos clientes (acções dentro do prazo de garantia dos fornecimentos, obrigações contratuais tais como serviços de manutenção e serviços suplementares tais como reciclagem ou destino final), que devem ser tidos em conta quando a Organização determina os requisitos relacionados com o produto.

Planeamento da concepção e desenvolvimento

Cláusula (s): 7.3.1

Foi acrescentada uma Nota, clarificando que a revisão, a verificação e a validação da concepção e desenvolvimento têm finalidades distintas; podem ser conduzidas e registadas separadamente ou em qualquer combinação adequada para o produto e para a Organização.

Saídas da concepção e desenvolvimento

Cláusula (s): 7.3.3

Foi acrescentada uma Nota, clarificando que a informação para a produção e o fornecimento do serviço pode incluir detalhes para a preservação do produto.

Considerando que a Cláusula 7.3.3. pretende assegurar que o processo de concepção e desenvolvimento fornece (como saídas) informação necessária para o aprovisionamento, a produção e a realização dos produtos/serviços nas suas várias vertentes (por exemplo, quando parte do processo de execução é subcontratado), esta é apenas mais “uma achega” ao conjunto das alíneas a) a d) desta cláusula.

Processos que necessitam validação

Cláusula (s): 7.5.2

Foi clarificada a definição! Caracterização dos processos cobertos pela cláusula 7.5.2, que a Organização deve validar:

- quaisquer processos de produção e de fornecimento do serviço em que a *saída* resultante não possa ser verificada por subsequente monitorização ou medição e, como consequência, as deficiências apenas se manifestem depois de o produto estar em utilização ou do serviço ter sido prestado.

Propriedade do cliente

Cláusula (s): 7.5.4

Foi acrescentado, com exemplo de propriedade do cliente, “dados pessoais”. Ainda que não estivesse explícito como exemplo na versão anterior da Norma, eram já reconhecidos os “dados pessoais” dos Clientes como informação a salvaguardar.

Equipamentos de monitorização e medição

Cláusula (s): 7.5.1 .d), 7.6

E retomada, na edição de 2008, a expressão “equipamento de medição” (abandonando-se a expressão “dispositivo de medição”), repondo a focalização dos requisitos da cláusula 7.6. em equipamentos de medição.

Liberação do produto para entrega ao cliente

Cláusula (s): 7.2.1, 7.2.2, 7.1 .c), 7.1 .d), 7.5.1 .e), 7.5.1 .f), 8.2.4

Na cláusula 8.2.4 foi clarificada a responsabilidade associada à liberação do produto para entrega ao cliente, sendo necessário manter evidências (registos) do cumprimento dos critérios de aceitação do produto, e identificar a(s) pessoa(s) que autorizou(aram) a liberação do produto para entrega ao cliente.

Ao longo da Norma, o conceito/expressão “conformidade com os requisitos do produto” (tal como determinados no cumprimento da cláusula 7.2.1 e 7.2.2) veio substituir outras expressões que podiam gerar ambiguidade (ex: qualidade do produto).

Controlo do produto não conforme, incluindo reclamações, garantias, devoluções, re -calls

Cláusula (s): 8.3

A cláusula 8.3 foi reorganizada, passando a alínea d) a definir, com mais clareza, que a Organização deve tomar acções apropriadas aos efeitos, ou potenciais efeitos, da não-conformidade quando a não-conformidade com o produto é detectado depois da entrega ou depois do início da sua utilização.

A presente redacção torna mais claras as responsabilidades / deveres da Organização no tratamento de reclamações, garantias, devoluções, re-calls, etc.

Avaliação da Satisfação do Cliente

Cláusula (s): 8.2.1

Foi acrescentada uma Nota, apresentando exemplos de “monitorização da percepção do cliente”:

obtenção de dados de entrada a partir de fontes tais como inquéritos de satisfação do cliente, dados do cliente quanto à qualidade do produto entregue, inquéritos de opinião aos utilizadores, análise de negócios perdidos, elogios, reclamações de garantia e relatórios de distribuidores.

De alguma forma se clarifica a necessidade de atingir não apenas a satisfação mas também a fidelização do Cliente (por exemplo, via análise de negócios perdidos).

Gestão, Monitorização, Medição e Melhoria dos Processos do SGQ

Cláusula (s):4.1 .e), 7.1 .c), 7.1 .d), 7.5.1 .e), 7.6, 8.1, 8.2.3, 8.4.c), 5.6.2.c)

Por último, e porque talvez mais importante, se resumem aqui as clarificações em relação à gestão, monitorização, medição e melhoria dos processos do SGQ.

As cláusulas 4.1 .e) e 8.1. e 8.2.3, estabelecem que todos os processos devem de ser monitorizados; e onde aplicável, também devem ser medidos.

Podendo a medição não se aplicar a processos de “suporte” ou de “gestão do próprio SGQ” (que devem, nesses casos, ser monitorizados de perto), não haverá qualquer dúvida que os processos de realização do produto / serviço devem ser, para além de cuidadosamente monitorizados, também adequadamente medidos. Por razões óbvias, os processos subcontratados, porque executados por uma terceira parte, externa à Organização, devem ter um controlo / monitorização / medição ainda mais apurado.

Na cláusula 8.2.3 foi clarificada a necessidade de tomar acções em caso de falha no desempenho dos processos do SGQ: sempre que os resultados planeados não são atingidos (através da operação dos processos do SGQ), a Organização deve implementar correcções e acções correctivas, independentemente do impacte imediato e directo na conformidade do produto.

Foi acrescentada uma Nota, apresentando uma recomendação para que a Organização, ao determinar os métodos apropriados para a monitorização e medição de cada processo, considere o impacto desse processo na conformidade dos requisitos do produto e na eficácia do SGQ.

Em última análise, é através da medição do “desempenho para o Cliente” (incluindo a medição da Satisfação! Fidelização do Cliente), que se verifica se o SGQ está a atingir o seu objectivo último e primordial, e que é assegurar a capacidade da Organização em:

- de forma consistente, proporcionar produto que vá de encontro dos requisitos do cliente, e estatutários e regulamentares aplicáveis; e
- aumentar a satisfação (e fidelização) do cliente através da melhoria contínua do sistema e da sua eficácia.

Plano de Transição da SGS ICS

O Período de Transição para a ISO 9001:2008 (2 anos) decorre entre 2008-11-14 e 2010-11-14. Durante o Período de Transição, são válidas ambas as Normas de 2000 e 2008. Em 2010-11-14, a ISO 9001:2000 tornar-se-á obsoleta, e todos os certificados emitidos de acordo com a Norma antiga deixarão de ser válidos.

Entre 2008-11-14 e 2009-07-31, a SGS ICS realizará as Auditorias segundo as Normas de 2000 ou 2008, conforme acordado entre o Cliente e a SGS ICS.

Por questões práticas,

- a) entre 2008-11-14 e 2009-03-31, a SGS ICS realizará as Auditorias, “por defeito”, segundo a Norma de 2000, salvo indicação em contrário expressa pelo Cliente; e
- b) entre 2009-04-01 e 2009-07-31, a SGS ICS realizará as Auditorias, “por defeito”, segundo a Norma de 2008, salvo indicação em contrário expressa pelo Cliente.

A partir de 2009-08-01, a SGS ICS realizará as Auditorias apenas segundo a Norma de 2008.

Transição para SGQ já certificados segundo a ISO 9001:2000

Para Clientes (Organizações) já certificados pela SGS ICS segundo a Norma de 2000, a Transição para a Norma ISO 9001:2008, não requer tempo adicional de auditoria. A Transição, respeitando o Período de Transição, será efectuada durante o ciclo de certificação em vigor em 2008-11-14, no decorrer de uma Auditoria de Acompanhamento, ou na Auditoria de Renovação.

A Transição, quando realizada no decorrer de uma Auditoria de Acompanhamento, mantém o ciclo de certificação actualmente em vigor.

No caso das Renovações, entre 2008-11-14 e 2009-07-31, o Cliente pode optar por realizar a Renovação segundo as versões de 2000 ou 2008.

A partir de 2009-08-01, a SGS ICS realizará as Auditorias apenas segundo a Norma de 2008. Embora existam algumas alterações à Norma de 2000, a SGS ICS considera improvável que as alterações introduzidas tenham impactos significativos no grau de conformidade dos SGQ adequadamente implementados e certificados pela SGS ICS segundo a ISO 9001:2000. Após a conclusão do processo de Auditoria de Transição, a SGS ICS emitirá um certificado segundo a ISO 9001:2008.

Transição para SGQ com processo de Concessão da Certificação em curso em 2008-11-14

Para os Clientes (Organizações) com processo de Concessão de Certificação em curso em 2008-11-14, aplicam-se as seguintes regras:

Entre 2008-11-14 e 2009-07-31, o Cliente pode optar por realizar a 1ª Fase e/ou a 2ª Fase da Concessão segundo as versões de 2000 ou 2008.

A partir de 2009-08-01, a SGS ICS realizará as Auditorias apenas segundo a Norma de 2008. Para os Clientes (Organizações) que já tenham realizado a Auditoria de 1ª Fase segundo a Norma ISO 9001:2000, e em que a 2ª Fase seja realizada segundo a versão de 2008, a avaliação dos requisitos alterados será efectuada na 2ª Fase da auditoria de Concessão. Os certificados ISO 9001:2000 emitidos após a publicação da ISO 9001:2008 (2008-11-14) serão válidos até ao fim do período de coexistência das duas versões, ou seja: 2010-11-14.

A Transição deverá ser realizada na 1ª Auditoria de Acompanhamento. Após a conclusão do processo de Auditoria de Transição, a SGS ICS emitirá um certificado segundo a ISO 9001:2008 (com data de validade de 3 anos após a certificação original).

Propostas de Certificação emitidas após 2008-11-14

Após 2008-11-14, a SGS ICS emitirá propostas para Certificação segundo a ISO 9001:2008.

ALTERAÇÕES PREVISTAS PARA A ISO 9004

Apesar das alterações para a ISO 9001 serem de natureza relativamente menor, a ISO 9004 será alvo de uma revisão mais profunda, baseada nas *entradas* de inquéritos a utilizadores realizados na Internet em 2003/2004. Tal encontra-se reflectido no novo título proposto “Gerir para um sucesso sustentável – uma abordagem de gestão da qualidade” (*Managing for sustainable success – a quality management approach*). O “sucesso sustentável” é definido como a capacidade de uma organização em manter ou desenvolver o seu desempenho a longo prazo.

Tendo em conta a extensão das alterações propostas à ISO 9004 e para que não atrasasse a publicação da ISO 9001, o ISO/TC176 tomou recentemente a decisão de separar o programa de desenvolvimento das duas normas. Embora o conceito de “par consistente” se mantenha, a data da publicação da nova ISO 9004 é provável que seja apenas no final de 2009.

A norma ISO 9004 encontra-se agora numa fase de 2.º *Committee Draft* (CD2), estando em circulação, pelos membros do ISO/TC176, para comentários. É provável que o *draft* sofra ainda alterações significativas até que esteja pronto para publicação, e por este motivo, nesta fase, não é apropriada uma análise cláusula a cláusula. No entanto, os conceitos e características principais da nova norma provavelmente não serão alterados, e podem ser resumidos da seguinte forma:

O “sucesso sustentável” de uma organização depende da sua capacidade de monitorizar o ambiente do negócio externo e interno face às oportunidades, às mudanças, às tendências e aos riscos, e a sua capacidade de responder apropriadamente. A organização necessita de desenvolver e manter a capacidade de aprender, mudar e inovar como resposta aos resultados de tal monitorização.

É dada maior importância à formulação de políticas e estratégias apropriadas ao ambiente do negócio da organização, as quais devem posteriormente ser planeadas e desdobradas pela organização, tendo em consideração os diferentes cenários que podem ser desenvolvidos durante o tempo, e as oportunidades e riscos associados. Do mesmo modo, é dada ênfase à necessidade de inovação e aprendizagem.

A norma continua a promover a abordagem por processos, gerida através do ciclo PDCA (*Plan-Do-Check-Act*). Actualmente a norma está estruturada da seguinte forma:

- Cláusulas 1, 2 e 3 – Âmbito, referências normativas e definições
- Cláusula 4 – Gerir para o sucesso sustentável
- Cláusula 5 – O ambiente de negócio da organização
- Cláusula 6 – Formulação de política e estratégia, planeamento e desdobramento
- Cláusula 7 – Gestão de recursos
- Cláusula 8 – Gestão de processos
- Cláusula 9 – Medição e análise
- Cláusula 10 – Melhoria, inovação e aprendizagem.

Os benefícios que se esperam são:

- Aplicabilidade a todos os produtos e/ou sectores de serviços e a todas as organizações independentemente da dimensão.
- Simples na utilização, clara na linguagem, rapidamente traduzida e facilmente compreendida.
- Ligação do sistema de gestão da qualidade aos processos organizacionais.
- Aquisição dum degrau natural em direcção à melhoria do desempenho da organização.
- Maior orientação em direcção à melhoria contínua e à satisfação do cliente.
- Compatibilidade com outros sistemas de gestão, nomeadamente a ISO 14000.
- Aquisição duma base consistente para satisfazer as necessidades e interesses de organizações de sectores específicos (equipamentos médicos, telecomunicações, automóveis). O conceito de "par consistente" QA e QM (Garantia de Qualidade e Gestão da Qualidade) - ISO 9000 cobrindo os requisitos da ISO 9004 e indo para além dos requisitos de forma a melhorar o desempenho da organização.

Referências:

[ISO Easy](#)

[ISO TC/176/SC2 Home Page](#)

[RUMO ÀS ISO 9000:2000](#)

[ISO 9000—The Next Phase](#)

[Les normes ISO](#)

[ISO/CD 9001:2000](#)

[www.mmsonline.com](#)

[www.apcer.pt](#)

[www.geocities.com](#)

Revista Qualidade – António Castilho