



Oceano Zacharias é físico, estatístico e engenheiro de produção formado pela Escola Politécnica da USP com pós-graduação em Gestão Empresarial. Diretor da Quality@ Consultoria – [www.quality.eng.br](http://www.quality.eng.br)

## As principais mudanças da ISO 9001

Por Oceano Zacharias

Desde 2005, quando foram decididos os critérios que norteariam estas mudanças, já se sabia que não seriam impactantes, mas voltadas principalmente a melhorias na clareza do texto e na sua compatibilidade com a ISO14001 – objetivos plenamente atingidos.

Mas, junto com estas melhorias foram introduzidas algumas alterações que em muito contribuirão para o Sistema de Gestão da Qualidade de uma organização interessada na sua sustentabilidade através da cultura da Qualidade. Além da aderência significativa que a ISO 9001 passou a ter com a 14001, as mudanças que mais agregam valor ao SGQ são as seguintes:

- **Qualidade** Em diversos momentos da Norma, a terminologia “qualidade do produto” é substituída muito corretamente por “conformidade aos requisitos do produto”. De fato, o que é qualidade do produto, somente? Não existe! É subjetivo. O que objetivamente deve existir é o grau de conformidade às especificações técnicas do produto.
- **Produto** Em 1.1 há uma alteração significativa para o termo “produto” que se amplia de “produto pretendido ou requerido por um cliente” para, além disso, “qualquer resultado pretendido resultante dos processos de realização do produto” propriamente dito. Na prática passa-se a utilizar o conceito de produto para as saídas (e, portanto, entradas) de todos os processos importantes do SGQ. Este entendimento desdobra-se na determinação das especificações técnicas. Só assim um produto fica plenamente definido, facilitando a evidência da Qualidade como conformidade às especificações técnicas.
- **Processo terceirizado** Os requisitos gerais da cláusula 4 apresentam notas que esclarecem definitivamente o mau uso generalizado do termo terceirização: “processo terceirizado” é aquele que a organização necessita para seu Sistema de Gestão da Qualidade e que escolhe para ser executado por uma parte externa. São processos importantes para a realização do produto final, isto

é, sem este processo o produto não se conclui. Cabe, portanto, à organização assegurar a conformidade dos produtos resultantes deste processo, sempre que possível. Vão por terra aquelas denominações incorretas do tipo “terceirizar o pessoal da portaria” etc.

- **Eficácia das ações corretiva e preventiva** Muito sutil, mas muito significativa. Em 8.5.2 e 8.5.3 as análises críticas não são mais das ações, mas sim “análise crítica da eficácia da ação corretiva (/preventiva) executada”. Muitos Sistemas tratavam os planos de ações como fim e não como meio que de fato são, sendo a eficácia do plano o resultado desejado.

É claro que há várias outras mudanças que poderíamos tratar neste artigo, como a do treinamento e competência, a do ambiente de trabalho etc. Mas, há uma em particular que considero muito importante interrelacionando o SGQ com o plano de negócios. Logo na Introdução da norma, no item 0.1, houve uma inserção que muitas organizações lamentavelmente deixarão de lado porque não é um “deve” e sim um “convém” – não é requisito. O texto é o seguinte: “O projeto e a implementação de um sistema de gestão da qualidade de uma organização são influenciados por a) seu ambiente organizacional, mudanças neste ambiente e os riscos associados com este ambiente, b) suas necessidades que se alteram, c) seus objetivos particulares, d) os produtos fornecidos, e) os processos utilizados, f) seu porte e estrutura organizacional.”

Perderão uma oportunidade de ouro porque, ao projetar o SGQ desta forma, a organização passa a ter seu Sistema trabalhando a favor do seu Plano de Negócios – uma opção muito inteligente, tanto para as empresas em crescimento e que precisam assegurar a qualidade e a perpetuação dos clientes, como para as que estão passando por um momento de crise e necessitam rapidamente alavancar negócios e reduzir custos.

A ISO 9001:2008 bem implantada só tem a oferecer vantagens de crescimento e lucratividade. ■