

BATISTA, Gabriela Bassi; ANDRADE, José Henrique de. Sistemas de gestão da qualidade: transição da norma ABNT NBR ISO 9001:2008 para versão 2015. In: WORKSHOP DE INOVAÇÃO, PESQUISA, ENSINO E EXTENSÃO, 4., 2019, São Carlos, SP. *Anais...* São Carlos, SP: IFSP, 2019. p. 119-122. ISSN 2525-9377.

SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE: TRANSIÇÃO DA NORMA ABNT NBR ISO 9001:2008 PARA VERSÃO 2015

GABRIELA BASSI BATISTA; JOSÉ HENRIQUE DE ANDRADE

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo, Tecnologia em Processos Gerenciais, São Carlos, Brasil.

RESUMO: O objetivo geral deste trabalho foi analisar a transição de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) da norma ISO 9001:2008 para sua versão 2015. A gestão da qualidade tem sido encarada como um fator competitivo por diversas organizações e a estruturação de um SGQ é um passo importante para que as organizações possam ter êxito com relação a esse fator. A fim de atingir o objetivo proposto realizou-se uma revisão de literatura, seguida de uma pesquisa de campo, na qual uma investigação junto a consultores da qualidade e o acompanhamento do processo de transição em uma empresa de tecnologia eletrônica foram realizadas. Como principais resultados foram registradas as principais alterações entre as versões da norma, assim como aspectos importantes a serem observados na transição para adequação do SGQ, dentre eles a necessidade de um planejamento adequado das ações e conscientização dos colaboradores envolvidos.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade. Gestão da Qualidade. ISO 9001.

ABSTRACT: The general objective of this work was to analyze the transition from a Quality Management System (QMS) of ISO 9001: 2008 to its 2015 version. Quality management has been viewed as a competitive factor by several organizations and the structuring of a QMS is an important step for organizations to succeed in relation to this factor. In order to reach the proposed goal, a literature review was carried out, followed by field research, in which an investigation with the quality consultants and the follow-up of the transition process in an electronic technology company were carried out. As main results were registered the main changes between the versions of the standard, as well as important aspects to be observed in the transition to the adequacy of the QMS, among them the need for adequate planning of actions and awareness of the employees involved.

KEYWORDS: Quality. Quality Management. ISO 9001.

INTRODUÇÃO

A ISO (*International Organization for Standardization*) criou a série de normas ISO que, segundo Mariani (2006, p. 4), “são produzidas por um consenso mundial com o intuito de criar um padrão global de qualidade para produtos e serviços”. No Brasil, a ISO é representada pela ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) que, por sua vez, possui a família ABNT NBR ISO 9000 que é a base das normas técnicas de gestão da qualidade.

Dentro da família ISO 9000 está a ABNT NBR ISO 9001, que evidencia os requisitos necessários para que uma organização obtenha a certificação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). Com isso, a empresa deve descrever, via documentação padronizada, como pretende atender aos requisitos da norma em questão (CARPINETTI, MIGUEL e GEROLAMO, 2011).

A última edição da ISO 9001 foi publicada mundialmente no dia 23 de setembro de 2015. No Brasil, a ABNT publicou-a em 30 de setembro de 2015. Denominada como ABNT ISO 9001:2015, a norma na versão anterior (2008) esteve válida até setembro de 2018 e a nova possui mudanças significativas em relação à edição anterior.

Diante desse contexto, no qual observa-se a crescente importância da qualidade na gestão das organizações e a norma ISO 9001 como forma de estruturar um SGQ, o presente trabalho tem como objetivo geral analisar a transição de um SGQ da norma ISO 9001:2008 para sua versão 2015. Para

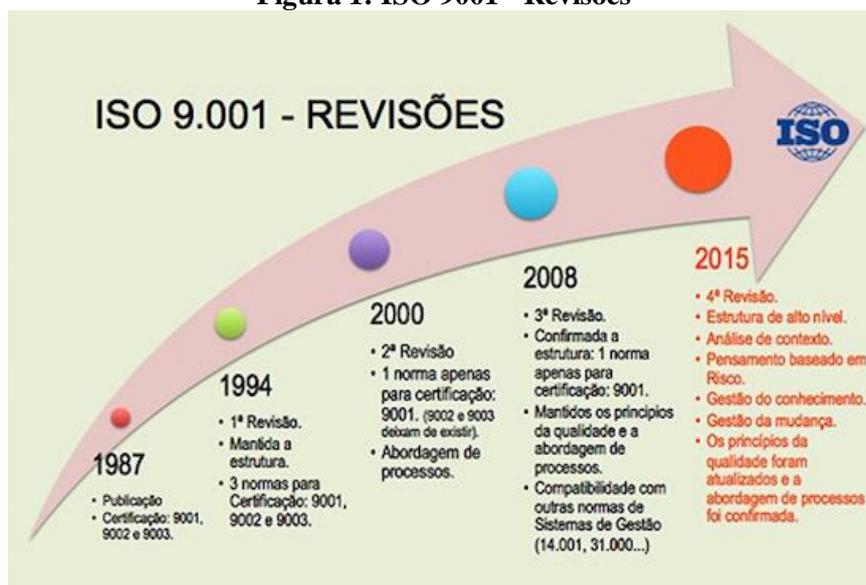
atingir o objetivo proposto realizou-se uma revisão de literatura, seguida de uma pesquisa de campo, na qual uma investigação junto a consultores da qualidade e o acompanhamento do processo de transição em uma empresa de tecnologia eletrônica foram realizadas.

MATERIAL E MÉTODOS

Para consecução do objetivo proposto a pesquisa foi conduzida em duas etapas. Na primeira etapa uma revisão bibliográfica foi conduzida, na qual um referencial teórico foi elaborado e subsidiou a confecção de um questionário com dez questões para aplicação em consultores da área de Gestão da Qualidade.

Desta etapa, diversos apontamentos importantes sobre qualidade, gestão da qualidade e aspectos pertinentes à estrutura e evolução da norma ISO 9001 foram registrados. Uma síntese das revisões da referida norma é mostrada na Figura 1.

Figura 1: ISO 9001 - Revisões



Fonte: CONSISTE CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA (2015).

Na segunda etapa da pesquisa, duas ações foram realizadas, sendo elas a aplicação do questionário em quatro consultores e o acompanhamento do processo de transição da Norma ISO 9001 em uma empresa de tecnologia eletrônica instalada no interior do estado de São Paulo.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com base na comparação entre as versões 2008 e 2015 da norma ISO 9001 foi possível identificar as principais alterações realizadas em sua estrutura, conforme apresentado no Quadro 1.

Quadro 1: Diferenças da estrutura entre as versões 2008 e 2015 da norma ISO 9001

ESTRUTURA DAS NORMAS	
ABNT NBR ISO 9001:2008	ABNT NBR ISO 9001:2015
0. Introdução	0. Introdução
1. Escopo	1. Escopo
2. Referência normativa	2. Referência normativa
3. Termos e definições	3. Termos e definições
4. Sistema de gestão da qualidade	4. Contexto da organização
5. Responsabilidade da direção	5. Liderança
6. Gestão de recursos	6. Planejamento
7. Realização do produto	7. Apoio
8. Medição, análise e melhoria	8. Operação
	9. Avaliação de desempenho
	10. Melhoria

Fonte: Elaboração própria

Observa-se que a norma ganhou novas seções e aspectos que anteriormente eram um assunto dentro de seções específicas, tornam-se seções.

Além das mudanças na estrutura da norma, foram observadas alterações nas terminologias utilizadas, conforme mostra o Quadro 2.

Quadro 2: Principais diferenças nos termos entre as versões 2008 e 2015 da ISO 9001

ABNT NBR ISO 9001:2008	ABNT NBR ISO 9001:2015
Produtos	Produtos e serviços
Exclusões	Não usado (ver Seção A.5 para esclarecimento de aplicação)
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: ABNT (2015, p. 23)

O questionário aplicado aos consultores da qualidade versou sobre diversos assuntos, dentre eles, os consultores foram solicitados a avaliar os benefícios de um SGQ para uma organização. A satisfação dos clientes é o fator mais relevante apontado entre as respostas deles, bem como a padronização das atividades e processos que resultam na eficácia de um SGQ.

Ao serem questionados sobre os motivos da revisão da norma, um dos consultores detalhou as revisões já existentes, evidenciando que a revisão teve como intuito a melhoria do desempenho global e satisfação dos clientes, acompanhando a linha de raciocínio de outros dois consultores a respeito da melhoria contínua. Um consultor apontou um ponto de vista diferente dos demais, pois indicou que a ISO 9001 foi revisada devido à inclusão desta como ferramenta estratégica para decisões dos negócios da empresa que, por sua vez, resulta no desempenho organizacional mencionado pelos demais consultores.

Sobre os passos necessários para realizar a transição entre as versões da norma dois consultores apontaram a necessidade de haver uma consultoria da qualidade nas organizações para facilitar e ampliar a visão sobre a ISO. Três consultores tiveram convergência sobre a necessidade de treinamento dos envolvidos para o sucesso da transição.

Do acompanhamento da transição da norma na empresa objeto de estudo destaca-se que o processo de transição foi de janeiro a setembro de 2018 e foram realizadas a atualização e a inserção de nova informação documentada no SGQ, assim como adequação novos requisitos normativos, o desenvolvimento e acompanhamento de medidores de desempenho e a condução de auditorias internas para verificar a conformidade com os novos requisitos. Tais ações possibilitaram a realização de melhorias significativas no SGQ.

Aspecto crucial do processo de transição na empresa estudada foi a atuação da analista da qualidade, a qual planejou e coordenou todo o processo com auxílio de um consultor externo. Forma necessárias diversas reuniões e treinamentos de conscientização e acompanhamento dos trabalhos com os diversos colaboradores da empresa, a fim de que as diversas metas estabelecidas no plano de trabalho elaborado fossem atingidas com êxito.

CONCLUSÕES

A análise da transição do SGQ entre as versões da norma possibilitou uma ampliação de conhecimentos sobre o assunto, tanto sob o ponto de vista teórico, em função da revisão bibliográfica, quanto prático em função da aplicação dos questionários em consultores com vasta experiência na implantação de sistemas de gestão da qualidade e acompanhamento da transição na empresa estudada. Desse modo o objetivo do presente trabalho foi atingido.

Dentre as principais ações necessárias para realização da transição destacam-se a necessidade de entendimento das alterações necessárias no SGQ para atendimento de novos requisitos normativos, envolvimento e conscientização dos colaboradores e da direção e um gerenciamento eficaz das ações.

Como principais dificuldades para a realização deste trabalho a falta de detalhamento nas referências bibliográficas quanto à transição da norma ISO 9001:2008 para a versão 2015, pois por ser uma norma interpretativa, pode haver inúmeros pontos de vista para atendimento de seus requisitos. Como sugestão para estudos futuros, recomenda-se a realização de um estudo com diversas empresas que realizaram a transição, de modo que um roteiro que oriente o processo possa ser elaborado.

REFERÊNCIAS

ABNT – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9001:2015**: Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos. Rio de Janeiro, 2015.

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

CARPINETTI, L. C. R.; MIGUEL, P. A. C.; GEROLAMO, M. C. **Gestão da qualidade ISO 9001:2008**: Princípios e requisitos. São Paulo: Atlas, 2011.

CONSISTE CONSULTORIA E SISTEMAS LTDA. **ISO 9001:2015 o futuro da qualidade**. 2015. Disponível em: <<https://www.consiste.com.br/portal.nsf/artigo.xsp?area=artigo-iso-9001>>. Acesso em: 24 abr. 2018.

MARIANI, E. J. **As normas ISO**. Revista Científica Eletrônica de Administração. Ano VI, n. 10, jul. 2006. Periódico Semestral.