

ISO 9001:2015 COMO FAZER A TRANSIÇÃO

Um guia para empresas certificadas



Antes de começar



A ISO 9001 mudou!

A versão brasileira da norma foi publicada no dia 30/09/2015 e a partir desse dia, as empresas que já são certificadas na revisão 2008 terão 03 anos para fazer a transição para a nova versão.

Mas isso todos já sabem, certo?

Por tratar-se da norma mais difundida e aplicada no mundo, todas as etapas da revisão foram acompanhadas bem de perto e por isso já existem diversos artigos e materiais já publicados contendo textos, explicações, treinamentos etc., sobre a ISO 9001:2015 e é por isso que o nosso objetivo nesse guia não é falar sobre a norma, afinal você já sabe o que mudou!

Você ganha com essa mudança!

A nossa intenção é falar sobre o seu sistema de gestão, sobre o que deve ser feito em sua empresa com essa nova publicação e o mais importante: a nossa intenção é mostrar como essa transição pode ser um presente para a sua empresa!

Eu digo isso porque, antes da publicação dessa norma, você tinha preocupações distintas em sua empresa e tinha que pensar em várias frentes de trabalho: preocupava-se com o marketing para aumentar as suas vendas e monitorar os

concorrentes, com a estratégia para conseguir novos clientes, com a liderança para a gestão de pessoas e também com o sistema de gestão para a certificação da sua empresa, certo?

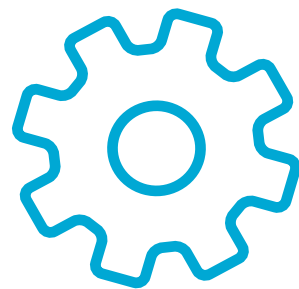
Olha a quantidade de recursos que tinha que utilizar para conseguir o resultado da sua empresa. É muita coisa, não é? Mas a grande novidade e o grande presente é que, com essa nova revisão da ISO 9001, o seu Sistema de Gestão da Qualidade irá lhe proporcionar todas as informações de forma muito mais clara, simples e, com isso, a quantidade de recursos empregado será muito melhor.

Prepare-se bem e aproveite o máximo.



Sabendo que em tempos de crise qualquer recurso bem investido faz uma enorme diferença, é fundamental que aproveite todos esses recursos da nova versão para potencializar ao máximo tudo o que essa norma pode lhe proporcionar.

Então, venha conosco para entender como você pode aproveitar ao máximo esse momento!



Adaptação dos Processos

Se a sua empresa já é certificada, provavelmente passou pelas seguintes etapas para a implementação da ISO 9001:

1.

Identificação dos Processos do SGQ

2.

Mapeamento dos Processos

3.

Treinamento Inicial

4.

Estabelecimento da Política, Objetivos da Qualidade e Metas

5.

Criação dos Procedimentos Obrigatórios

6.

Elaboração dos Procedimentos Operacionais

7.

Treinamentos

8.

Auditoria Interna

9.

Certificação

Sistema de documentos x Criação de um sistema documentado

Com pequenas diferenças entre uma e outra etapa, esse era basicamente o fluxo de implementação de um sistema de gestão. O problema é que ao olhar para esse fluxo o que percebemos é que o grande foco do sistema de gestão da qualidade até esse momento era a criação de um sistema de documentos e não a criação de um sistema documentado focado nos resultados da empresa. Tanto é realidade essa afirmação, que uma das grandes preocupações dos gestores ao falar sobre a ISO 9001 é que esse sistema iria “burocratizar” a sua empresa, tamanho era o foco que todos davam para os documentos.

Qual a grande mudança?

Então, o primeiro grande presente que a sua empresa recebe com a revisão da ISO 9001 é que sai o foco dos documentos. A importância agora é com o resultado a ser apresentado pela empresa: entregar produtos e serviços conformes e prover uma base sólida para o desenvolvimento sustentável da empresa.

Como?

Para ajudar nesse novo foco, entra o contexto da mentalidade de risco que faz com que a empresa determine os fatores que podem causar desvios nos seus processos e no seu sistema de gestão da qualidade em relação aos resultados planejados.

Agora, só com essas poucas informações, para você gestor de uma empresa ou de um processo, esse não era o seu grande sonho? Ter um sistema que possibilite a entregue os resultados planejados e ainda indique o que pode dar errado no meio do caminho!!

Como adaptar meus processos?

A primeira boa notícia é que como grande parte dos requisitos críticos são novos, seu esforço de adaptação será pequeno. O esforço maior será na mudança da mentalidade e comportamento de todos os envolvidos, principalmente da direção da empresa.

Visão estratégica

O primeiro passo na transição / implementação da ISO 9001:2015 é entender a empresa, o seu negócio e o contexto que a empresa está inserida, definindo as seguintes questões: quem é a empresa, quais são seus clientes, o que os clientes esperam da empresa, quais são seus objetivos, onde quer chegar e em quanto tempo, em quais valores se pautam para chegar nesses objetivos e quem são as partes interessadas nesse resultado que podem ajuda-los, encurtando esse caminho?

Essas são as primeiras perguntas a serem respondidas! Afinal, se agora temos um sistema voltado para o resultado, temos que saber qual é o resultado esperado, concorda comigo?

Mentalidade de risco

Então, se essas perguntas já estão bem claras para você, pode passar para a segunda etapa, que é a análise do ambiente do seu negócio. O que pode impactar o seu resultado? É o que chamamos de mentalidade de risco. E esse é um assunto interessante, pois desde o início da revisão da norma, recebemos aqui na Templum uma grande quantidade de dúvidas sobre esse tema, que foi um dos assuntos mais discutidos durante o processo de transição e a reflexão que sempre tentamos causar ao responder esses questionamentos foi a de que a ordem das preocupações estava invertida, pois todos queriam analisar, identificar e tratar os riscos sem saber o que queriam evitar de verdade, isso porque não sabiam o propósito da organização.

Interação entre as informações

Ótimo, entendemos a organização, seu propósito, seu contexto e sabemos o que pode influenciar nesse resultado. Agora chegou o momento de entender o fluxo de informações e interações dos processos da empresa. Repare que na versão 2008 essa era a primeira etapa da implementação de um sistema de gestão, mas agora vindo por essa ótica, realmente estava incompleto e era por isso que não conseguíamos extrair todo o potencial de um sistema de gestão da qualidade, que agora fica mais claro e fácil.

Ao criar toda essa estrutura organizacional, a empresa deve demonstrar quem são os líderes e os gestores que devem levar esse projeto adiante, afinal, um sistema com tamanha responsabilidade na empresa precisa ser gerido por pessoas que conseguem ter autonomia e comprometimento com tal resultado. Não tem como delegar essa responsabilidade pois é o resultado da empresa que está em jogo! É muito sério, não acham? Por isso, somente após a definição do contexto da organização e definição dos responsáveis criaremos as metas a serem atingidas e um plano de ação para atingir essas metas estabelecidas.

Perceba que até agora não estamos alterando nada do seu sistema de gestão atual, apenas criando uma nova mentalidade de pensamento em sua empresa e mudando o foco do sistema atual. É tudo novo até agora e por isso que eu reafirmo que o esforço da adaptação é pequeno.





Identificar e controlar os recursos necessários

Estando com todas essas etapas prontas, temos que identificar quais os recursos que precisamos para fazer tudo isso acontecer. Opa! Aqui já tem muita coisa em seu sistema, afinal, com certeza você monitora a infraestrutura, o ambiente de trabalho, as manutenções e as melhorias, correto?

Mas, ao falarmos de recursos de apoio, você sabe quais são os conhecimentos essenciais para que cada processo aconteça? Você controla a propriedade intelectual da sua empresa? Como você sistematiza os conhecimentos obtidos por experiência? Você sabe quais são as pessoas fundamentais para o sucesso do seu negócio? Você sabe quais são as informações necessárias para que não exista retrabalho? Você monitora o fluxo de informações e conhece todas as entradas de comunicação com todos?

Acredito que muitos desses tópicos não possuem atenção em sua empresa, então na adaptação você não precisa alterar as sistemáticas já existentes de recursos, mas apenas criar métodos para controle desses recursos que estavam esquecidos até esse momento, ou então que até nos preocupavam, mas não sabíamos como ter controle sobre isso.

2008 entra em jogo

Somente depois de tudo isso é que podemos dar atenção aos procedimentos operacionais da nossa empresa e seguimos com o fluxo que já temos com a versão 2008. Revisaremos todas as sistemáticas já implementadas e verificaremos se estão coerentes com o objetivo que foi estabelecido no início da transição.

Será realmente que os nossos procedimentos operacionais estão atendendo à missão da empresa?

Essa é a pergunta que deve ser realizada em todo momento desse novo ciclo do seu sistema de gestão, afinal é a missão da empresa que manda, sempre!

Pronto, agora você já sabe a melhor forma de realizar a adaptação dos processos do seu sistema e gestão.



Auditoria Interna

Auditoria é uma avaliação ou exame imparcial das práticas e resultados de uma organização relacionados aos requisitos de uma série de padrões e/ou objetivos mensuráveis.

A auditoria então, serve para:

- Determinar onde nos encontramos em relação aos requisitos de: uma norma, ao próprio sistema de gestão e as partes interessadas;
- Determinar a adequação e eficácia do sistema de gestão;
- Identificar oportunidade de melhorarmos a eficácia e eficiência de nossos processos;
- Identificar pontos de melhorias.

O auditor interno deve ser uma pessoa competente para executar as auditorias, ou seja deve ter escolaridade, experiência e conhecimento necessário para atender aos resultados pretendidos dessa atividade.

Para essa atividade são utilizados documentos de trabalho que podem incluir: listas de verificação, planos de amostragem de auditoria, informações documentadas, evidência de suporte, constatações da auditoria e registros de reuniões.

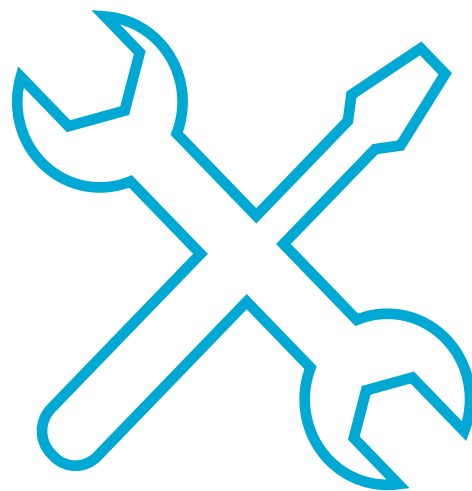


Ajustes

De posse do relatório de auditoria interna em mãos, é o momento de realizar todas as necessidades de ajustes apontadas durante essa atividade. É um momento muito importante a fim de garantir a eficácia do sistema de gestão.

Para as não conformidades encontradas, você deverá abrir os relatórios de ação corretiva, tomar ação para controlar a não conformidade encontrada, lidar com as consequências, encontrar a causa raiz para que essa não conformidade não volte a acontecer e determinar as ações necessárias para essa causa. Para as melhorias encontradas, você deverá considerar os resultados das análises e implementar as ações necessárias.

Essas ações garantem o processo de melhoria contínua da empresa, uma vez que elevam o nível do seu sistema de gestão.





Transição

Ao implementar as 04 etapas anteriores, sua empresa estará apta para chamar o organismo de certificação e solicitar a auditoria de transição para a ISO 9001:2015.

As auditorias de transição têm o objetivo de transferir a certificação já existente na versão atual para a versão atualizada.

Quer começar agora?

Aproveite. É grátis!

A Templum vai dar uma força para sua empresa e disponibilizar recursos excepcionais para esta fase. **Você poderá contar com:**

- **Diagnóstico Inicial**
- **Vídeos explicativos**
- **Acesso aos consultores**

Inicie agora. É grátis!



Certificação ISO garantida
ou seu dinheiro de volta

[Faça o teste gratuito](#)

0800 770 3044
www.templum.com.br