

**PLANO DE TRANSIÇÃO
da SGS ICS**

ISO 9001:2008

A ISO 9001:2008 e o Processo de Transição da SGS ICS

1 Introdução

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).

2 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 impacto 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, por 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 que são apresentadas abaixo.

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 Nota 2 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 processo 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]

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 SGG: Comercial, Operacional, Logística, Aprovisionamento, Manutenção, Formação, Auditoria Interna, e o próprio Representante da Gestão, etc.).

Infraestrutura

[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, por 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 por 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]

É 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 rearranjada, 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 do 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 maioria de razão, 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.

3 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 2010-07-31, 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.

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.