



ESTRATÉGIAS PARA TRANSIÇÃO VERSÃO 2008

publicado em 04/02/2009

[Este documento visa auxiliar as empresas a como implementar as pequenas alterações presentes na versão 2008 da norma NBR ISO9001, de forma a contribuir também com a melhoria dos Sistemas de Gestão das empresas já certificadas.]

Por:
Monica M. Balzan

1. OBSERVAÇÕES GERAIS

1.1 Publicação da versão 2008

Em 14.11.2008 a International Organization for Standardization (ISO) publicou a nova edição da Norma ISO 9001 (ISO 9001:2008). Esta nova edição foi resultado de 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).

1.2 Prazos para adaptação a nova versão

Novas certificações poderão ser outorgadas na versão 2000 até o dia 28.11.2009, após esta data as novas certificações somente serão concedidas com base na ISO 9001:2008.

As empresas já certificadas na versão 2000 terão seus certificados válidos até 14.11.2010. Até este prazo as empresas deverão adequar seus sistemas de gestão da qualidade à nova versão da ISO9001, e submetê-los a aprovação dos organismos certificadores em auditorias de manutenção ou auditorias de re-certificação do SGQ.

Ressalta-se aí que cada Certificadora, por questões práticas, poderá estabelecer prazos próprios para que as empresas migrem seus certificados para a nova versão da norma. A certificadora SGS-ICS, por exemplo, a partir de 01.04.09 realizará suas auditorias de acompanhamento e re-certificação com base na versão 2008, salvo indicação contrária pelos clientes, e efetivamente a partir de 01.08.2009 (dois meses antes do prazo final dado pela ISO) conduzirá todas as auditorias já pela nova versão, independente do apelo dos clientes. Por isto, é importante que cada empresa contate sua certificadora para conhecer suas regras e prazos próprios para a migração.

Os certificados ISO 9001:2000 NÃO SERÃO MAIS VÁLIDOS, a partir de 14.11.2010

1.3 Teor das alterações

A ISO estabeleceu como propósito para a versão 2008 apenas esclarecer textos da norma, considerando os 8 anos de experiência na aplicação da mesma, em todo o mundo; não introduzindo novos requisitos.

Embora existam algumas alterações em relação ao texto da Norma de 2000, apenas clarificaram o entendimento adotado na prática da implementação dos sistemas de gestão de nossos clientes. Acreditamos que os sistemas conduzidos de forma a atender a TODOS os entendimentos intrínsecos na atual versão da ISO, já atendem a versão 2008 e por isto não terão dificuldades no processo de migração.

1.4 Objetivos deste documento

Não é objetivo deste documento, detalhar absolutamente todas as alterações presentes ao longo do texto da norma, mas abordar as alterações mais substanciais e como devem ser interpretadas, considerando inclusive o parecer de algumas certificadoras sobre suas próprias interpretações.

A seguir iremos abordar os requisitos, que a nosso ver, tiveram alterações mais substanciais e orientar de forma pouco específica (uma vez que cada Sistema de Gestão deve ser avaliado considerando suas particularidades) a como atender a tais revisões.

Cabe ressaltar que o apoio da comunidade usuária da norma (consultores, técnicos, etc) podem auxiliar e muito no aprimoramento não só do conteúdo deste documento como da evolução do processo de implementação da versão 2008 que se dará a partir de agora.

2. ALTERAÇÕES MAIS SIGNIFICATIVAS

2.1 Gestão dos Processos Subcontratados [Cláusula(s): 4.1]

Foram introduzidas 2 novas Notas esclarecedoras, tornando 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. 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, por isto em muitos processos terceirizados (especialmente os que agregam características / valores ao produto final) passam a ter que ser monitorados não só quanto à qualidade do produto, o que tradicionalmente fazemos com a inspeção de recebimento; mas sim com o monitoramento dos processos dos fornecedores por meio de qualificações mais analíticas e criteriosas ou acompanhamento de parâmetros produtivos e implementação de ferramentas como o PAPP, por exemplo.

2.2 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. É comum em organizações de pequeno porte ter-se a gestão da qualidade terceirizada por profissional sem vínculos empregatícios, e especialmente sem relações diretas com os resultados e administração do negócio. Para muitas certificadoras este tipo de gestão não será mais aceita, ou seja, o Representante da Gestão deve ser um membro da Gestão da Organização nomeado pela "Administração Topo":

2.3 Ambiente de Trabalho [Cláusula(s): 6.4]

Acrescentou-se uma Nota, esclarecendo 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 fatores físicos, ambientais e outros (tais como ruído, temperatura, umidade, luminosidade ou condições atmosféricas).

Àquelas condições do ambiente de trabalho que impactam na conformidade do produto devem ser controladas pela organização. Ex.: processo de inspeção realizado em ambiente escuro, a luminosidade deve ser controlada; ou armazenamento de material ferroso ao tempo, às intempéries das condições ambientais devem ser controladas.

2.4 Controle do produto não conforme, incluindo reclamações, garantias, devoluções, re-calls [Cláusula(s): 8.3]

A cláusula 8.3 foi rearranjada passando a definir, com mais clareza, que a Organização deve tomar ações apropriadas aos efeitos, ou potenciais efeitos da não-conformidade quando a não-conformidade do produto é detectada depois da entrega ou depois do início da sua utilização. Torna-se assim, ainda mais clara a responsabilidade da Organização no tratamento de reclamações, através do cumprimento de garantias, re-call's, etc.

Com a clarificação dos deveres da organização, a mesma deve analisar os potenciais efeitos da não conformidade com mais cuidado. Reclamações de clientes julgadas improcedentes devem ser adequadamente avaliadas quanto a sua potencialidade, para que as disposições/correções imediatas aplicáveis sejam adequadas.

2.5 Avaliação da Satisfação do Cliente [Cláusula(s): 8.2.1]

Foi acrescentada uma Nota, apresentando exemplos de “monitoramento 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.

Com esta nota esclareceu-se, de alguma forma, que a necessidade não é apenas atingir a satisfação do cliente, mas também sua fidelização, e a demonstração disto pode ser realizada por exemplo, através de indicadores que mensurem o potencial de vendas ou negócios perdidos.

2.6 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)]

Aqui se resumem as clarificações em relação à gestão, monitoração, 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 monitorados; e onde aplicável, também devem ser medidos.

Assim, a medição não se aplica aos processos de "suporte" ou de "gestão do próprio SGQ" (que devem, nesses casos, ser monitorados de perto), mas os processos de realização do produto / serviço que devem ser, além de cuidadosamente monitorados, também adequadamente medidos (possuir indicadores). Desta forma, volta-se a ressaltar que os processos subcontratados (terceirizados) devem ter um controle / monitoramento / medição ainda mais apurado.

Na cláusula 8.2.3 foi clarificada a necessidade de tomar ações em caso de falha no desempenho dos processos do SGQ: sempre que os resultados planejados não são atingidos (através da operação dos processos do SGQ), a Organização deve implementar correções e ações corretivas, independentemente do impacto imediato e direto na conformidade do produto.

Foi acrescentada uma Nota, apresentando uma recomendação para que a Organização, ao determinar os métodos apropriados para o monitoramento 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 objetivo primordial, que é assegurar a capacidade da Organização em proporcionar produto que vá de encontro dos requisitos do cliente, estatutários e regulamentares aplicáveis; e aumentar a satisfação (e fidelização) do cliente através da melhoria contínua do sistema e de sua eficácia.

www.isotop.com.br

3. ESTRATÉGIAS PARA MIGRAÇÃO

SGQ implementado pela ISOTOP

Algumas empresas que tiveram seu Sistema de Gestão da Qualidade implementado pela ISOTOP vão ter que aprimorar a gestão de fornecedores, isto porque na grande maioria delas instituiu-se apenas a qualificação por questionário e a inspeção de recebimento como forma de capacitá-los ao fornecimento; entretanto, muitos serviços adquiridos externamente (ex.: tratamentos superficiais e de acabamento em geral) são altamente impactantes ao produto final, e apesar de estarem sendo monitorados de perto através de inspeções de recebimento já instituídas na atual gestão, precisam ser revistos quanto à qualificação / capacitação de seus processos, a fim de atender o novo foco da versão 2008.

Este será o único impacto significativo para alguns de nossos clientes (que adquirem serviços terceirizados). Os sistemas de gestão implementados pela ISOTOP já atendem a nova versão 2008, uma vez que buscamos incorporar os conceitos da qualidade ao sistema de gestão de nossos clientes, considerando especialmente a complexidade e tamanho de seus negócios. Além disto, a ISOTOP NÃO COMERCIALIZA E NÃO APÓIA A TERCEIRIZAÇÃO DA QUALIDADE, por acreditar que esta não é uma prática saudável, e apesar de possuir vantagens em curto prazo (economia com mão de obra própria), não agrega valor ao sistema de gestão da qualidade e por conseqüência às estratégias corporativas de nossos clientes; postura esta ratificada pela versão 2008.

Aos clientes ativos da ISOTOP, os ajustes serão efetuados por nossos consultores técnicos sem nenhum custo adicional. Aos clientes inativos e potenciais clientes, a ISOTOP se coloca a inteira disposição para não só executar uma avaliação detalhada do nível de ajuste necessário, mas também auxiliá-los no que se fizer necessário, com muita objetividade e, conseqüentemente, número coerente de horas de consultoria.