

Certifique seu sistema de gestão de qualidade com a norma ISO 9001

Índice

[Anterior](#)

[Próxima](#)



- | | | | |
|----------|---|----------|------------------------------------|
| 1 | O que é a ISO 9001 | 5 | Requisitos importantes da ISO 9001 |
| 2 | Tendências do setor que influenciam a gestão da qualidade | 6 | Como obter a certificação ISO 9001 |
| 3 | Quais são os benefícios da certificação ISO 9001? | 7 | Por que escolher o LRQA? |
| 4 | Integre seus sistemas de gestão | | |



As coisas mudam, isso é fato. Embora os fatores externos que geralmente estão fora de nosso controle possam afetar o mundo do trabalho, um aspecto permanece constante: é preciso gerenciar a qualidade nas organizações.

A certificação ISO 9001 pode ajudar você a fazer isso, pois oferece uma estrutura sólida para sistemas de gestão de qualidade eficazes e, acima de tudo, ágeis.

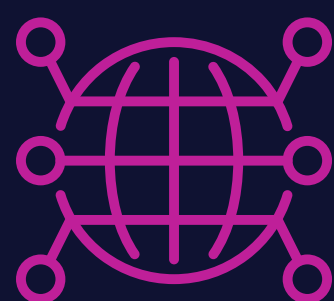


O que é a ISO 9001?

Elaborada para organizações de qualquer tamanho e operações em qualquer setor, a ISO 9001 é uma norma internacional de sistema de gestão que fornece uma estrutura reconhecida para gestão de qualidade e melhoria contínua. Mais de 1 milhão de empresas no mundo inteiro usam a ISO 9001 para melhor entender e atender às necessidades de seus clientes e stakeholders e impulsionar o desempenho, o que indiscutivelmente torna essa norma a peça mais importante já escrita na literatura de negócios



Tendências do setor que influenciam a gestão de qualidade

[Anterior](#)[Próxima](#)

A ascensão da tecnologia

A ascensão da tecnologia – no que costuma ser chamada de quarta revolução industrial – está bem encaminhada, trazendo o uso comercial e industrial de drones e veículos autônomos, fabricação aditiva e maior utilização da robótica e da inteligência artificial. Estima-se que entre agora e 2050, o número de dispositivos conectados pela internet mais do que dobrará. Como resultado, o impacto do big data e da análise será sentido em muitos campos do setor e do comércio.



A pandemia de COVID-19

A pandemia de COVID-19 provavelmente teve um dos maiores impactos na gestão de qualidade das empresas em todo o mundo nos últimos anos. Desde a mudança repentina para o trabalho remoto até a falta de segurança da cadeia de fornecimento, a pandemia evidenciou a falta geral de agilidade nos sistemas de gestão de qualidade existentes. Um dos fatores mais notáveis que afetou e ainda afeta muitas empresas foi a mudança repentina para o trabalho remoto; quase da noite para o dia, as empresas foram obrigadas a fechar as portas e só tinham as opções de adaptar-se ao trabalho virtual ou fechar de vez. Historicamente, muitos processos, políticas e objetivos de controle de qualidade envolviam estar no local ou em um ambiente presencial, o que resultou na necessidade de ajustes repentinos no que antes eram considerados componentes organizacionais fundamentais e, é claro, causou interrupção significativa.



Escassez de recursos

Essa megatendência às vezes está ligada às mudanças climáticas, mas também pode ser mais impulsionada pelo crescimento da população global e pela industrialização. Porém, também há uma escassez potencialmente mais perturbadora no mundo todo, por exemplo, envolvendo metais raros que são necessários em quantidades cada vez maiores para baterias, veículos elétricos e dispositivos eletrônicos como smartphones. Além disso, há uma preocupação crescente com a estabilidade e resiliência das cadeias de fornecimento globais, dada a perturbação causada por eventos como a pandemia de COVID-19 e a guerra na Ucrânia ou eventos ainda mais modestos, como o bloqueio temporário do Canal de Suez em março de 2021. A escassez pode exigir que as organizações reformulem produtos ou processos, o que introduz novos riscos ou altera os níveis de risco e cria a necessidade de ajustar os controles de risco, possivelmente em curto prazo.

Quais são os benefícios da certificação ISO 9001?

[Anterior](#)[Próxima](#)

A certificação de uma marca reconhecida globalmente, como o LRQA, oferece aos clientes, colaboradores e stakeholders maior confiança de que a qualidade e a melhoria contínua são uma prioridade organizacional.

Vantagem competitiva

Muitas empresas exigem que fornecedores e parceiros tenham certificação independente para a ISO 9001 como uma licença de licitação. Embora a certificação nem sempre seja uma obrigação contratual, geralmente ela oferece vantagem competitiva e maior credibilidade, ajudando a conquistar e manter relações comerciais confiáveis.

Eficácia e desempenho dos negócios

Com base nos princípios de melhores práticas encontrados na norma ISO 9001, as organizações podem aprimorar sua abordagem de gestão de riscos, fornecer uma compreensão clara do contexto corporativo interno e externo e fazer uma contribuição valiosa para a eficácia e o desempenho geral dos negócios. A certificação credenciada por meio de um provedor globalmente confiável e reconhecido, como o LRQA, é um selo de credibilidade e profissionalismo para organizações do mundo todo.



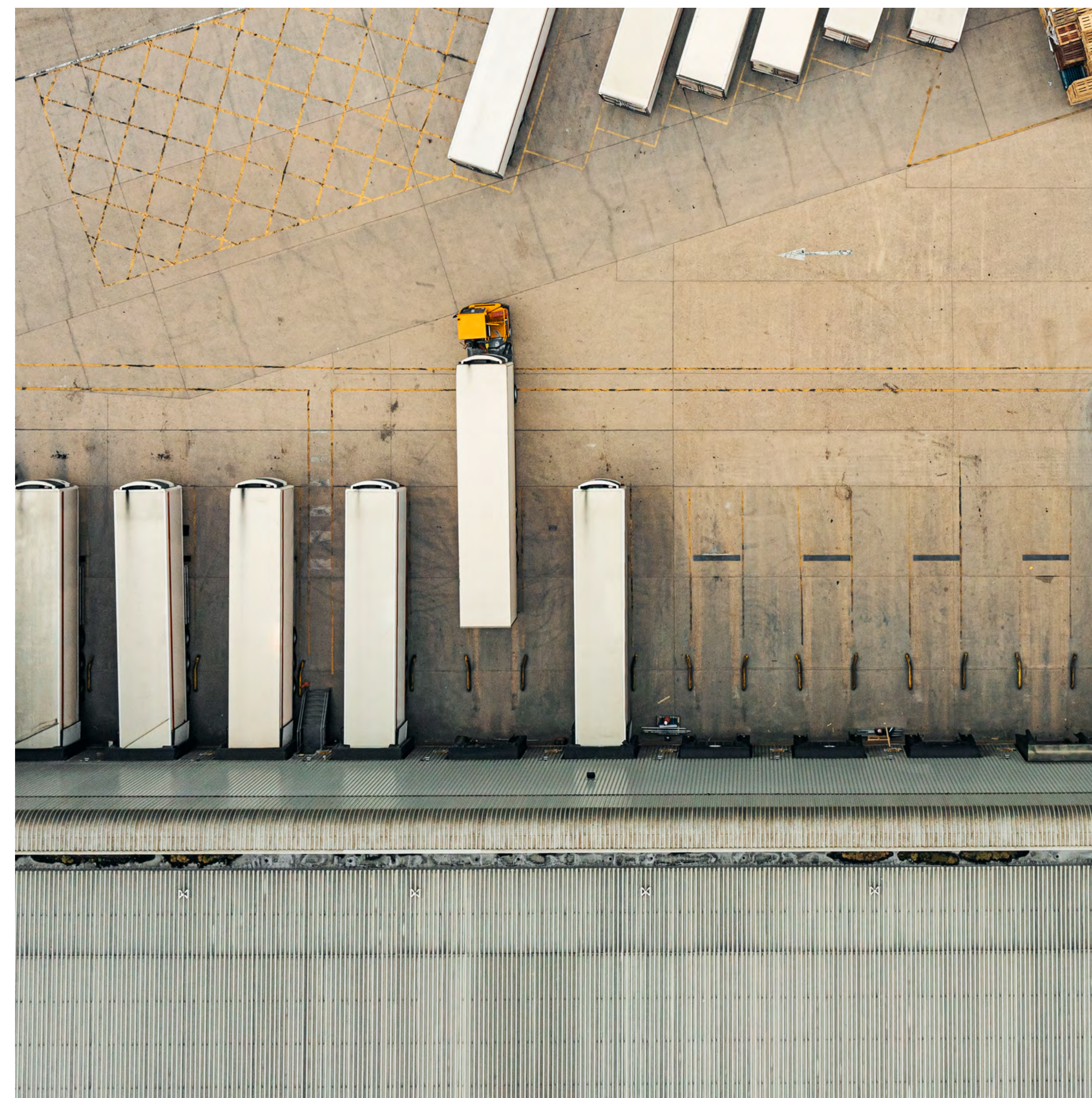
Integre seus sistemas de gestão

[Anterior](#)[Próxima](#)

A ISO 9001 segue a estrutura do Anexo SL, a estrutura geral das modernas Normas ISO. A estrutura do Anexo SL garante consistência e compatibilidade entre as diferentes normas de sistemas de gestão e possibilita a implementação simplificada e uniforme de diversas normas (sistemas de gestão integrados). A ISO 9001 é facilmente integrada a todas as normas de sistemas de gestão ISO novas e revisadas, como a ISO 14001, ISO 45001 e ISO 27001.

No LRQA, notamos benefícios evidentes para as empresas que implementam um sistema de gestão integrado que contempla diversas normas ISO. Trata-se de um mecanismo eficaz para as empresas gerenciarem seu perfil de risco de forma integrada em diferentes aspectos de suas atividades, como prestação de serviços, pegada ambiental ou saúde e segurança de sua força de trabalho.

Com um sistema de gestão integrado, as empresas também podem vincular facilmente seus objetivos estratégicos às suas operações e envolver com sucesso os stakeholders. Após o estabelecimento da primeira norma de sistema de gestão e a definição das bases corretas para a criação de uma abordagem de sistemas de gestão integrados, o tempo, o esforço e a atividade necessários para implementar normas adicionais ficam significativamente menores, e os retornos superam em muito o investimento.



Cláusulas do Anexo SL

A estrutura do Anexo SL consiste em dez cláusulas. Todo o conteúdo em uma norma de sistema de gestão deve atender aos critérios das dez cláusulas para seguir a estrutura do Anexo SL. As cláusulas são classificadas como:

Cláusula 1 Escopo Define os resultados esperados da gestão da qualidade.	Cláusula 2 Referências normativas Refere-se a normas ou publicações relevantes.	Cláusula 3 Termos e definições As definições dos termos comuns usados em toda a norma são estabelecidas aqui.	Cláusula 4 Contexto da organização Define as áreas que o sistema de gestão abrangerá.	Cláusula 5 Liderança Esta área enfatiza a importância do envolvimento da equipe de liderança na operação do sistema de gestão.
Cláusula 6 Planejamento Como o sistema de gestão alcançará seus objetivos e como o negócio lidará com os riscos.	Cláusula 7 Suporte Como será o suporte à operação do sistema de gestão para que funcione com eficiência.	Cláusula 8 Operação Detalhes sobre os processos e as operações do dia a dia em sua empresa, incluindo como você acompanhará o desempenho dessas áreas.	Cláusula 9 Avaliação de desempenho Análise e monitoramento do modo como seu negócio opera em relação aos requisitos do sistema de gestão padronizado.	Cláusula 10 Melhoria Uso dos resultados da avaliação de desempenho para melhorar seu negócio e os processos.

Na maioria dos casos, essas cláusulas usam um texto básico idêntico, independentemente da norma a que se aplicam, e compartilham termos e definições em comum para promover consistência e compatibilidade entre as normas de sistemas de gestão. Ou seja, as disposições básicas desses sistemas de gestão são padronizadas.

Requisitos importantes da ISO 9001

[Anterior](#)[Próxima](#)

Contexto da organização

A ISO 9001 requer que as organizações olhem além das questões de qualidade que as afetam diretamente e considerem seus impactos na sociedade como um todo. Cada organização é única, sendo assim, o contexto é importante. O propósito de um Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) é permitir que uma organização aprimore seu desempenho de qualidade aplicável às atividades, aos produtos e aos serviços que fornece. Portanto, um SGQ deve ser projetado e implementado para atender às necessidades corporativas específicas, levando em consideração suas atividades, riscos associados, obrigações de conformidade, partes interessadas, produtos ou serviços e o ambiente de negócios em que opera. É preciso observar que essas considerações de contexto não devem se limitar exclusivamente a fatores de qualidade. Para um SGQ, o contexto inclui ambiente de negócios, fatores internos, como cultura organizacional e capacidades, orientação estratégica e fatores externos, como condições socioeconômicas sob as quais opera. Para melhor entender o contexto de sua empresa, pode ser que técnicas como "PESTEL" e "SWOT" sejam úteis.

Participação da liderança e do funcionário

A gerência sênior precisa conseguir demonstrar um comprometimento claro em relação à gestão da qualidade. Quando a alta direção já tiver uma participação ativa no direcionamento da gestão de qualidade, provavelmente haverá evidências de participação da liderança. No entanto, naquelas organizações em que a alta direção tiver delegado de modo efetivo a responsabilidade pela gestão de qualidade, o efeito será significativamente maior. Os auditores buscarão evidência de que a alta direção participou do estabelecimento, implementação e manutenção da política de gestão de qualidade, bem como evidências de que as políticas e os objetivos são efetivamente comunicados aos trabalhadores responsáveis pela qualidade dos bens e/ou serviços.

Riscos e oportunidades

O planejamento, encontrado na seção seis da ISO 9001, tem um papel fundamental na abordagem de riscos e oportunidades e foca em como sua organização pode evitar ou reduzir efeitos indesejados, incluindo falta de conformidade e requisitos legais para que você ainda possa atingir seus objetivos. Não se esqueça de olhar para as questões positivas, as oportunidades para a sua organização e como otimizá-las.

A gestão de qualidade em toda a cadeia de fornecimento

A ISO 9001 requer que as organizações considerem as questões de controle de qualidade que afetam a cadeia de fornecimento de modo mais amplo, como parte interessada e também mais claramente nas cláusulas que abrangem compras. O processo de gerenciar a terceirização, as empresas contratadas e os acordos de compras foi explicitado, o que deve levar a melhor identificação de riscos e maior eficiência para um grupo mais amplo.

Melhoria

As organizações devem buscar ativamente e realizar oportunidades de melhoria que facilitem a obtenção dos resultados pretendidos do sistema de gestão de qualidade. Elas devem levar em consideração os resultados de análise e avaliação de seu desempenho de qualidade, auditorias internas, avaliação de conformidade e análise da direção ao agir para melhorar o desempenho. A melhoria pode surgir de ação corretiva, melhoria contínua e inovação.



Como obter a certificação ISO 9001?

O LRQA foi o primeiro organismo de certificação a obter acreditação do Serviço de Acreditação do Reino Unido (United Kingdom Accreditation Service, UKAS) e recebeu o número de acreditação 0001 em 1986, o que significa que você pode confiar que temos a experiência e o conhecimento certos para conduzir sua auditoria conforme a ISO 9001. Nossos auditores são especialistas do setor que entendem o seu negócio e agregam valor com auditorias eficazes e robustas.

O caminho que sua organização segue para obter a certificação ISO 9001 geralmente depende do tamanho, da maturidade e da abordagem existente para gerenciar riscos, entre outros fatores. Mas o processo padrão para obter a certificação ISO 9001 inclui três etapas principais.

Estágio 1 da auditoria — análise de documentos e planejamento:

O auditor analisará o projeto e a documentação do seu sistema de gestão – na maioria dos casos, isso é feito remotamente.

Estágio 2 da auditoria — avaliação da implementação:

O auditor avaliará a implementação e eficácia do SGQ de acordo com os requisitos da ISO 9001. Se tudo estiver conformidade, você receberá sua certificação. Esse estágio pode ser feito de forma remota ou presencial. Promova sua certificação ISO 9001: Sua certificação demonstra um comprometimento com as melhores práticas reconhecidas internacionalmente e com a melhoria contínua, ajudando você a conquistar novos negócios e atender às demandas dos stakeholders.





Como as auditorias da ISO são conduzidas?

Nossos serviços combinam atividades de auditoria presencial e remota para fornecer conhecimento e perspectivas inigualáveis. Usando tecnologia segura e remota, oferecemos uma maneira rápida e flexível de manter seu cronograma de auditoria, ajudar a reduzir a pegada de carbono associada aos deslocamentos e minimizar os riscos de saúde e segurança para pessoas que trabalham em locais perigosos ou áreas de difícil acesso. Os resultados são consistentes com as auditorias presenciais, portanto, a integridade de sua auditoria e certificação acreditada permanece exatamente a mesma.

Por que escolher o LRQA?

[Anterior](#)[Próxima](#)

Trabalhar com um parceiro confiável e respeitado para certificar seus sistemas de gestão é uma forma excepcionalmente poderosa de mostrar aos stakeholders que altos padrões são definidos e cumpridos. A certificação ajuda a garantir que as práticas de trabalho minimizem os riscos no futuro, o que permite que você melhore sua reputação no presente e demonstre seu comprometimento com formas de trabalho seguras, sustentáveis e éticas.

Visão estratégica

Nosso conhecimento técnico, experiência no setor e abordagem inovadora e visionária ajudarão você a enfrentar os desafios atuais e se tornar uma organização mais segura, limpa, resiliente e ética no futuro.

Especialidade técnica

Nossos colaboradores são especialistas líderes nos setores e tecnologias em que atuam em certificações, serviços de inspeção, sustentabilidade, treinamento e segurança cibernética. Trabalhamos com suas equipes para obter uma compreensão clara dos riscos, desafios e necessidades, depois compartilhamos nosso conhecimento para ajudar sua empresa a prosperar, no presente e no futuro.

Recursos globais

Com operações em mais de 160 países, reconhecidos por mais de 30 organismos de acreditação no mundo todo e abrangendo uma ampla variedade de setores, nós podemos ajudar você a gerenciar riscos, impulsionar melhorias nos negócios, criar credibilidade com os stakeholders e atingir metas de sustentabilidade — tanto dentro de seus negócios quanto em toda sua cadeia de fornecimento.

Parcerias eficazes

Cada negócio é único. É por isso que nossos especialistas trabalham com você para entender suas necessidades e objetivos na íntegra e determinar a melhor forma de apoiá-los.

Abordagem pioneira

Tivemos papel de liderança na definição do nosso setor e continuamos a aproveitar todas as oportunidades de colaborar com nossos clientes e conceber novas ideias, serviços e inovações.



YOUR FUTURE. OUR FOCUS.

Sobre o LRQA:

Ao reunir experiência incomparável em certificação, garantia de marca, segurança cibernética, inspeção e treinamento, nos tornamos um provedor da avaliação líder no mundo.

Temos orgulho de nossa herança, mas é quem somos hoje que realmente importa, pois é isso que define a forma como faremos parcerias com nossos clientes amanhã. Combinando valores sólidos, décadas de experiência em gestão e mitigação de riscos e um grande foco no futuro, estamos aqui para apoiar nossos clientes enquanto eles constroem negócios mais seguros e mais sustentáveis.

De auditoria independente, certificação e treinamento a serviços de assessoria técnica, tecnologia de garantia em tempo real e transformação da cadeia de fornecimento baseada em dados, nossas soluções inovadoras de ponta a ponta ajudam nossos clientes a negociar um cenário de risco em rápida mudança, com a certeza de que eles estão moldando seu próprio futuro, em vez de permitir que o futuro os molde.

Entre em contato

LRQA Brasil
W <http://www.lrqa.com/pt-br>
T +55 11 3523 3940
E brasil@lrqa.com

