



## A Família ISO 9000

A norma ISO 9000 fornece os fundamentos e o vocabulário usado em todas as normas da família ISO 9000. A ISO 9000 favorece um claro entendimento dos elementos básicos do sistema de gestão da qualidade descrito nas normas ISO. Além disso, a ISO 9000 apresenta aos seus usuários os Oito Princípios da Gestão da Qualidade, da mesma forma que apresenta a Abordagem de Processos como o caminho para se atingir a melhoria contínua em toda a organização.

A ISO 9001 é recomendada para empresas que procuram estabelecer um Sistema de Gestão pela Qualidade que demonstre confiança na capacidade de fornecer produtos que satisfaçam os desejos e as necessidades dos seus Clientes.

A ISO 9001 é a única norma da família, cujo atendimento aos seus requisitos pode ser Certificado por um organismo certificador externo, dessa forma, basta uma organização provar para um órgão certificador reconhecido, que atende a todos os requisitos da ISO 9001, para a empresa receber um Certificado oficial.

A ISO 9001 é dividida basicamente em cinco seções, são elas:

- Visão geral do sistema de gestão da qualidade e sua documentação;
- Responsabilidades, Foco, Política, Planejamento e Objetivos;
- Gestão e alocação de Recursos;
- Realização do Produto ou Serviço e Gestão de Processos;
- Medição, Monitoramento, Análise e Melhoria.

Quatro das cinco seções podem ser aplicadas em todos os tipos de empresa, são elas: Sistema de Gestão da Qualidade; Gestão de Responsabilidades; Gestão de Recursos e Medição, Análise e Melhorias.

A Realização do Produto ou Serviço é uma seção que pode ser adequada para cada tipo de organização, podendo inclusive, ter alguns itens excluídos, desde que devidamente justificado. Sendo assim, cada empresa deve redigir seu próprio Manual da Qualidade, descrevendo como a organização pretende atender aos requisitos da ISO 9001.

Juntamente com o atendimento às cinco seções da ISO 9001, a organização deve demonstrar ter condições e estratégia bem definida para atender as necessidades dos seus Clientes e procurar sempre a melhoria contínua.

Além disso, a ISO 9001, possui uma fase introdutória e um pacote de suporte ao usuário preparado pela ISO/TC 176, subcomitê SC 2 que fornece ao usuário os seguintes tópicos:

- Terminologia;

- Aplicações;
- Requisitos de documentação;
- Abordagem de processo;
- Processos Terceirizados;
- Implementação;
- Perguntas mais freqüente (FAQ)

A ISO 9004 é responsável por estender os benefícios obtidos pela ISO 9001 para todas as partes interessadas ou afetadas pelas operações da sua empresa. Partes interessadas incluem:

- Funcionários;
- Sócios;
- Fornecedores;
- Parceiros;
- Governo;
- Sociedade em geral.

Apesar de serem compatíveis, a ISO 9001 e a ISO 9004 podem ser implantadas juntas ou separadamente, porém, somente a ISO 9001 pode ser certificada.

A ISO 19011 é responsável por padronizar a área de auditorias do sistema de gestão da qualidade e do sistema de gestão ambiental, baseada na norma ISO 14001.

A ISO 19011 fornece um guia para:

- o programa de auditorias,
- a condução de auditorias internas e externas e para
- gerenciar a competência dos Auditores.

A ISO 19001 fornece uma visão geral de como um programa de auditoria deve ser operado e gerenciado. O objetivo principal das auditorias descritas pela norma ISO 19011 é garantir que o sistema de gestão em questão atende aos requisitos mínimos da norma.

O tamanho e o tipo da empresa em questão definem a forma como a ISO 19011 será aplicada e mantida, bem como os seus objetivos e metas, portanto, maiores detalhes sobre o programa de auditorias devem ser detalhadamente descritos no Manual da Qualidade ou em documento específico.

Além disso, a ISO 19011 oferece aos seus usuários importantes dicas que o ajudarão a realizar uma auditoria cada vez mais eficaz.

Segue uma relação completa da família ISO 9000:

## ISO 9000

Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário  
Quality management systems – Fundamentals and vocabulary

ISO 9001

Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos  
Quality management systems – Requirements

ISO 9004

Gestão para o sucesso sustentado de uma organização – Uma abordagem da gestão da qualidade  
Quality management systems – Guidelines for performance improvements

ISO 10001

Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for codes of conduct for organizations

ISO 10002

Gestão da qualidade – Satisfação do cliente – Diretrizes para o tratamento de reclamações nas organizações  
Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for complaints handling in organizations

ISO 10003

Quality management – Customer satisfaction – Guidelines for dispute resolution external to the organization

ISO 10005

Sistemas de gestão da qualidade – Diretrizes para planos da qualidade  
Quality management – Guidelines for quality plans

ISO 10006

Sistemas de gestão da qualidade – Diretrizes para a gestão da qualidade em empreendimentos  
Quality management – Guidelines for quality management in projects

ISO 10007

Sistemas de gestão da qualidade – Diretrizes para gestão de configuração  
Quality management – Guidelines for configuration management

#### ISO 10012

Sistemas de gestão de medição – Requisitos para os processos de medição e equipamentos de medição

Measurement management systems – Requirements for measurement processes and measuring equipment

#### ISO/TR 10013

Diretrizes para a documentação de sistema de gestão da qualidade.

Guidelines for quality management system documentation

#### ISO 10014

Gestão da qualidade – Diretrizes para a percepção de benefícios financeiros e econômicos

Quality management – Guidelines for realizing financial and economic benefits

#### ISO 10015

Gestão da qualidade – Diretrizes para treinamento

Quality management – Guidelines for training

#### ISO/TR 10017

Guia sobre técnicas estatísticas para a ABNT NBR ISO 9001:2000.

Guidance on statistical techniques for ISO 9001:2000

#### ISO 10019

Diretrizes para a seleção de consultores de sistemas de gestão da qualidade e uso de seus serviços

Guidelines for the selection of quality management system consultants and use of their services

#### ISO/TS 16949

Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos particulares para aplicação da ABNT NBR ISO 9001:2008 para organizações de produção automotiva e peças de reposição pertinentes

Quality management systems – Particular requirements for the application of ISO 9001:2000 for automotive production and relevant service part

organizations

ISO 19011

Diretrizes para auditorias de sistema de gestão da qualidade e/ou ambiental

Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing

Referência:

[http://www.iso.org/iso/iso\\_9000\\_selection\\_and\\_use-2009.pdf](http://www.iso.org/iso/iso_9000_selection_and_use-2009.pdf)