



ISO 9001:2015 – 7.5 Informação documentada

A ISO 9001 tem evoluído muito em relação a documentação do sistema. Na versão de 1987, a ISO dava uma importância enorme a procedimentos. Implantar um sistema baseado na ISO era construir uma fábrica de procedimentos. Isso traumatizou muita gente.

Por outro lado, com a versão 1994 e depois com a versão 2000 da norma, os documentos obrigatórios se resumiam em alguns poucos e grande parte das organizações abandonou de vez a prática de documentar tudo.

A versão 2015 da ISO 9001 – Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos, trouxe uma nova definição para os documentos do sistema, a ISO passou a usar o termo “Informação documentada”, que ganhou um item exclusivo, o 7.5. Esse item é dividido em 3 partes, que são:

7.5.1. Generalidades – divide as informações documentadas obrigatórias em duas partes, as requeridas pela ISO e as necessárias e requeridas pela própria organização.

7.5.2. Criando e atualizando – diz que os documentos devem ser identificados, ter uma mídia ou formato específico e ser analisado criticamente e aprovado antes da sua divulgação.

7.5.3. Controle de informação documentada – especifica que as informações documentadas devem estar disponíveis no local de uso de maneira legível e protegida e que esteja clara a identificação da revisão.

As informações documentadas exigidas na nova revisão da ISO 9001 – Sistemas de gestão da qualidade são as seguintes:

- Escopo da Qualidade – (4.3 Determinando o escopo do sistema de gestão da qualidade);
- Política da Qualidade – (5.2 Política e 5.2.1 Desenvolvendo a política da qualidade);
- Objetivos da Qualidade – (6.2 Objetivos da qualidade e planejamento para alcançá-los); e
- Critérios para avaliação e seleção de fornecedores (8.4 Controle de processos, produtos e serviços providos externamente)

Além desses documentos obrigatórios, a versão 2015 da ISO 9001 também solicita outros documentos, embora não sejam mandatórios, sua adoção deve ser considerada, são eles:

- Processo para determinar contexto da organização e as partes interessadas (cláusulas 4.1 e 4.2)
- Procedimento para lidar com os riscos e oportunidades (cláusula 6.1)
- Procedimento para a competência, formação e sensibilização (cláusulas 7.1.2, 7.2 e 7.3)
- Procedimento para a manutenção de equipamentos e aparelhos de medição e monitoramento (cláusula 7.1.5)
- Procedimento de documento e de controle de registros (cláusula 7.5)
- Procedimento de vendas e requisitos relativos a produtos e serviços (cláusula 8.2)
- Procedimento para projeto e desenvolvimento de produtos e serviços (cláusula 8.3)
- Procedimento para a produção e fornecimento de serviço (cláusula 8.5)
- Procedimento para a gestão de não conformidades e ações corretivas (cláusulas 8.7 e 10.2)
- Procedimento para o monitoramento da satisfação do cliente (cláusula 9.1.2)
- Procedimento para a auditoria interna (cláusula 9.2)
- Procedimento para a análise crítica pela direção (cláusula 9.3)

Observem que não falei do Manual da Qualidade, isso porque a revisão nova da ISO 9001 também não fala. Mas, por favor, não joguem o vosso Manual fora, pois, embora não seja mais uma exigência, continua tendo a sua importância. Vou escrever um artigo específico sobre o Manual da Qualidade.

Veja o que a ISO diz sobre informações documentadas (http://www.iso.org/iso/documented_information.pdf).

Até a próxima!

Alvaro Freitas

Academia Platônica

<http://academiaplatonica.com.br/>