



ISO 9001:2015 – Mapa de Processos ou macroprocesso

Na versão de 2008 da ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade, a organização tinha que determinar os processos e a sua sequência, para isso, era usual se desenhar um mapa de processos, também chamado de macroprocessos e documentá-lo no Manual da Qualidade. Veja abaixo um trecho do item da ISO 9001:2008 que gerava essa necessidade:

4.1. Requisitos gerais

A organização deve estabelecer, documentar, implementar e manter um sistema de gestão da qualidade, e melhorar continuamente a sua eficácia de acordo com os requisitos desta Norma.

A organização deve:

- a) determinar os processos necessários para o sistema de gestão da qualidade e sua aplicação por toda a organização,*
 - b) determinar a sequência e interação desses processos,*
- [...]*

A pergunta que fica é: e na versão nova, tenho que manter o “Mapa de Processos”?

Observando o item 4.1 da ISO 9001:2008 vemos que nem a versão anterior exigia um macroprocesso, porém, era a melhor saída para atendermos esse critério. Vamos ver o que a versão 2015 da ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade nos diz no item “4.4 Sistema de gestão da qualidade e seus processos”. Indo direto ao ponto, temos o seguinte:

4.4 Sistema de gestão da qualidade e seus processos

A organização deve determinar os processos necessários para o sistema de gestão da qualidade e sua aplicação na organização, e deve:

a) determinar as entradas requeridas e as saídas esperadas desses processos;

b) determinar a sequência e a interação desses processos;

[...]

Ou seja, embora tenha mudado o número do item e a forma com que foi escrito, a necessidade de se determinar os processos necessários para o sistema de gestão da qualidade a sua sequência e interação continua a mesma e, até que me provem contrário – fica lançado o desafio – a melhor, mais fácil e mais clara forma de fazer isso é usando o bom e velho mapa de processos.

Conclusão:

Embora tenha havido algumas alterações na escrita desse requisito, a necessidade de um “Macroprocesso” ou “Mapa de Processo” continua existindo. Sugiro que se leia o item 4.4 da ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade na íntegra e se inicie imediatamente a revisão do macroprocesso, pois as exigências aumentaram.

Até a próxima!

Alvaro Freitas

Academia Platônica

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