



ISO 9001:2015 – Mentalidade de risco

A mentalidade de risco não é uma completa novidade das normas da série ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade, visto que nas versões anteriores à 2015 tínhamos a exigência de ações preventivas.

Trocando em miúdos, uma ação preventiva é uma ação que tomamos para sanar um problema que ainda não ocorreu, mas bem que poderia ter acontecido. Ora, o que é isso senão uma análise de risco?

A diferença da versão 2015 da ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade é que a nova versão torna a mentalidade de risco muito mais presente. Fazendo uma rápida pesquisa na norma, encontramos a palavra “risco” nos seguintes itens:

- 3.3 Mentalidade de risco;
- 4 Sistema de gestão da qualidade e seus processos – [...] A organização deve determinar os processos ... e deve: ... f) abordar os riscos e oportunidades [...];
- 1 Liderança e comprometimento – [...] A Alta Direção deve demonstrar liderança e comprometimento... d) promovendo o uso da abordagem de processo e da mentalidade de risco [...];
- 1.2 Foco no Cliente – [...] A Alta Direção deve assegurar que... b) os riscos e oportunidades que possam afetar a conformidade de produtos e serviços e a capacidade de aumentar a satisfação do cliente sejam determinados e abordados. [...];
- 1 Ações para abordar riscos e oportunidades;
- 1.3 Análise e avaliação – [...] A organização deve analisar e avaliar dados e informações apropriados provenientes de monitoramento e medição. Os resultados de análises devem ser usados para avaliar: ... e) a eficácia das ações tomadas para abordar riscos e oportunidades [...];
- Anexo 4 – A.4. Mentalidade de risco.

Ou seja, a empresa deve definir uma ferramenta para avaliar os riscos que o Cliente corre em receber um produto que não atenda às suas necessidades, para isso, a empresa deve:

1. Identificar os possíveis riscos;
2. Dar uma nota a cada risco potencial;
3. Definir os valores aceitáveis de risco;
4. Determinar medidas de controle para os riscos não aceitáveis;

5. Priorizar as ações;
6. Tomar as ações preventivas para que o risco não se torne real;
7. Reavaliar os riscos e redefinir as prioridades;
8. Gerar estatísticas e indicadores de riscos e apresentar periodicamente à Alta Direção.

Tá fácil?

Como nem a ISO achou fácil, ela escreveu uma norma inteirinha tratando somente desse assunto, a norma é a ABNT NBR ISO 31000, Gestão de riscos – Princípios e diretrizes. A sua leitura é muito recomendada.

Vou escrever muitos outros artigos sobre este assunto e pretendo fazer também uma aula on-line para vos ajudar nessa tarefa, portanto, recomendo que permaneçam ligados, a melhor forma é se cadastrando na Academia Platônica, assim, você vai recebendo e-mails com todas as novidades e dicas, para isso, [Clique Aqui!](#)

Até a próxima!

Alvaro Freitas

Academia Platônica

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