



ISO 9001:2015 – RD Representante da Direção

A nova versão da ISO 9001:2015 – “Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos” traz uma mudança significativa em um personagem muito conhecido nas empresas certificadas na ISO 9001, o RD ou Representante da Direção.

Veja o que a versão de 2008 da ISO 9001 no seu item 5.5.2 dizia sobre esse profissional:

5.5.2. Representante da direção

A Alta Direção deve indicar um membro da administração da organização que, independentemente de outras responsabilidades, deve ter responsabilidade e autoridade para

- a) assegurar que os processos necessários para o sistema de gestão da qualidade sejam estabelecidos, implementados e mantidos,
- b) relatar à Alta Direção o desempenho do sistema de gestão da qualidade e qualquer necessidade de melhoria, e
- c) assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos do cliente em toda a organização.

NOTA A responsabilidade de um representante da direção pode incluir a ligação com partes externas em assuntos relativos ao sistema de gestão da qualidade.

Note que a ideia era boa, o sistema exigia uma pessoa chave que, independente da estrutura da empresa e do seu cargo, cuidaria do sistema de gestão da qualidade mais de perto e relataria tudo à Direção da empresa.

Porém, com o tempo, em muitas empresas, esse conceito se desvirtuou e o RD – Representante da Direção, passou a ser o único colaborador com conhecimento

sobre o sistema de gestão e o pior, muitas vezes, o RD era um Consultor contratado exatamente para isso, que geria o sistema e acompanhava as auditorias.

Como RD, eu presenciei uma auditoria onde o Auditor indagou a um colaborador:

– Como está o desempenho do processo em que você é responsável?

Então, ele respondeu:

– Quem cuida dos indicadores de desempenho é o Alvaro, o RD, pergunte a ele, pois eu não tenho a mínima ideia!

Ora! Se a pessoa que trabalha e se esforça para que a empresa tenha bons resultados não sabe se o fruto do seu trabalho está bom ou está ruim, é sinal que a gestão não está adequada.

Para corrigir isso, a nova versão da ISO 9001:2015 – “Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos” eliminou o termo ‘Representante da Direção’ do seu texto e criou um capítulo novo em folha chamado “Liderança”.

O Capítulo 5. Liderança é composto da seguinte forma:

5. Liderança

5.1 Liderança e Comprometimento

5.2 Política

5.3 Papéis, Responsabilidades e Autoridades organizacionais

E é exatamente no item 5.3 – Papéis, Responsabilidades e Autoridades organizacionais onde a ISO deixa claro que as atribuições que a Direção podia delegar para o RD, voltam a seu dono de direito, a própria Direção.

Veja o que a nova versão da ISO 9001:2015 – “Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos” nos solicita:

A Alta Direção deve atribuir a responsabilidade e autoridade para:

- a) Assegurar que o sistema de gestão da qualidade esteja conforme com os requisitos desta norma;
- b) Assegurar que os processos entreguem suas saídas pretendidas;
- c) Relatar o desempenho do sistema de gestão da qualidade e as oportunidades para melhoria;
- d) Assegurar a promoção do foco no cliente na organização;
- e) Assegurar que a integridade do sistema de gestão da qualidade seja mantida quando forem planejadas e implementadas mudanças no sistema de gestão da qualidade.

Resumindo:

Não adianta mais ter um especialista no sistema de gestão da qualidade na empresa se os demais gestores não estiverem engajados. Não que o RD deva ser demitido, muito pelo contrário, ele deve dividir o seu expertise entre todos, para que todos entendam o sistema, a política e o seu papel no contexto geral.

Se você ainda não recebe os nossos boletins informativos das mudanças da nova versão, basta [clique aqui](#) e [passar a receber semanalmente as nossas dicas](#).

Até a próxima!

Alvaro Freitas

Academia Platônica

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