



ISO 9001:2008 – 0.1.

Generalidades – Introdução

A ISO 9001 propõe um sistema de gestão da qualidade baseado em uma série de princípios internacionalmente reconhecidos. Porém, como a intenção da ISO 9001 é poder ser aplicada a qualquer tipo de empresa, independente do seu porte, nacionalidade, tipo ou complexidade, essa norma não tem, em momento algum, a intenção de uniformizar a estrutura do sistema de gestão, deixando aos gestores de cada empresa, desenhar seu próprio sistema. A ISO 9001 também não tem a intenção de padronizar nenhum tipo de documentação. Embora alguns documentos e registros sejam obrigatórios, nem o seu conteúdo nem o seu formato devem seguir nenhum padrão, o que devem, é atender aos requisitos por ela preconizados. Dessa forma, pequenas empresas podem muito bem atender a ISO 9001, da mesma maneira que empresas enormes e altamente estruturadas.

A complexidade e a estratégia de implantação e manutenção de um sistema de gestão da qualidade baseado na ISO 9001 devem levar em consideração o seguinte:

- O ambiente organizacional;
- Os riscos associados ao ambiente;
- As mudanças no ambiente;
- As necessidades da organização;
- Os objetivos específicos;
- Os produtos fornecidos e os serviços prestados;
- Os processos necessários;
- A complexidade da estrutura; e
- O porte da organização.

A ISO 9001 tem como função ser utilizada como referência para a certificação do sistema de gestão da qualidade, assim, ela pode e deve ser utilizada da seguinte forma:

1. Pela própria organização para implementação, manutenção e melhoria do sistema seguindo padrões internacionais, além de servir como referência para as auditorias de 1ª parte ou auditorias internas do sistema;
2. Pelos clientes, para garantir a qualidade de seus fornecedores através da análise do certificado ou usando-a como referência para auditorias de 2ª parte ou de fornecedor.
3. Pelos organismos certificadores para a emissão de um certificado de adequação aos requisitos da norma mediante a auditoria de 3ª parte. Essa auditoria pode ser classificada como auditoria de certificação, manutenção, feedback, especial ou de recertificação.

A ABNT NBR ISO 9001 – Requisitos para um sistema de gestão da qualidade foi desenvolvida tomando como base duas outras normas da mesma família que devem fazer parte da literatura do gestor do sistema e dos auditores. São elas:

- ABNT NBR ISO 9000 – Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário;
- ABNT NBR ISO 9004 – Gestão para o sucesso sustentado de uma organização – Uma abordagem da gestão da qualidade.

Veja o que a ISO 9001:2008 nos tem a dizer:

Convém que a adoção de um sistema de gestão da qualidade seja uma decisão estratégica de uma organização. O projeto e a implementação de um sistema de gestão da qualidade de uma organização são influenciados por:

- a) seu ambiente organizacional, mudanças neste ambiente e os riscos associados com este ambiente,
- b) suas necessidades que se alteram,
- c) seus objetivos particulares,
- d) os produtos fornecidos,
- e) os processos utilizados,
- f) seu porte e estrutura organizacional.

Não é intenção desta Norma impor uniformidade na estrutura de sistemas de gestão da qualidade ou uniformidade da documentação.

Os requisitos do sistema de gestão da qualidade especificados nesta Norma são complementares aos requisitos para produtos.

As informações identificadas como “NOTA” se destinam a orientar o entendimento ou esclarecer o requisito associado.

Esta Norma pode ser usada por partes internas e externas, incluindo organismos de certificação, para avaliar a capacidade da organização de atender aos requisitos do cliente, os estatutários e os regulamentares, aplicáveis ao produto e aos seus requisitos.

Os princípios de gestão da qualidade declarados nas ABNT NBR ISO 9000 e ABNT NBR ISO 9004 foram levados em consideração durante o desenvolvimento desta Norma.