

# Por que a **ISO 9001:2015** é melhor pro seu negócio

**Whitepaper**



Desde a última grande revisão da ISO 9001, em 2000, houve uma revolução na tecnologia da informação e comunicações que tem sido chamada de segunda revolução industrial. Como todas as mudanças, conceitos e ideias, as normas devem acompanhar o pensamento atual e a ISO 9001 não é exceção a isto.

A nova versão da ISO 9001 tem sido considerada como uma mudança de patamar. Ela traz uma abordagem de processo concebida para aumentar satisfação do cliente e levar este enfoque diretamente para o coração das organizações, complementando a estratégia de negócios e ajudando a melhorar o desempenho ao longo do tempo e alcançar os seus objetivos. Isto posiciona a ISO

9001 como uma ferramenta de negócio indispensável, ajudando a impulsionar a melhoria contínua e produzir resultados. Ela foi desenvolvida com as modernas necessidades de negócios em mente. Ela é mais flexível e ágil, concebida para ser adotada por organizações de todos os tamanhos e diferente setores, tornando-se melhor para o seu negócio

## Trabalhando mais duro para o **seu** negócio

Um dos grandes benefícios da ISO 9001 é que ela fornece uma clara estrutura para que as organizações tenham um sistema de gestão muito mais robusto e flexível e que vai ajudá-

**Ela leva os sistemas de gestão para o próximo nível e irá melhorar o seu negócio**

las a se tornarem mais resilientes e sustentáveis. A nova norma encoraja as organizações a identificar os requisitos das partes interessadas, tanto internas como externas, bem como as questões, ameaças e oportunidades com que se deparam. O novo requisito da norma é denominado "Contexto da organização"

e boa parte da norma está vinculado ao mesmo. A introdução deste requisito vai ajudar as organizações a entenderem melhor as necessidades das partes interessadas e ajudá-las a assegurar que possuem a agilidade organizacional para lidar eficazmente com elas. A nova norma tornou-se mais relevante, menos prescritiva e mais amigável, na medida em que incentiva a organização a pensar sobre suas próprias circunstâncias.

Esta abordagem reconhece a complexidade e demandas que são colocadas para as organizações pelas partes interessadas. Estas demandas podem ser legais, regulamentares, normativas ou definidas pelos clientes. As organizações precisam também

**Atingir esta nova norma irá melhorar seu negócio**

*Paul Brazier,  
Diretor Comercial, Overbury*

estar consciente das questões e ameaças que eles enfrentam para atender aos requisitos das partes interessadas e quais os riscos associados a estas questões.

O processo de identificar as partes interessadas e os seus requisitos ajuda a organização a ser mais resiliente e ágil para responder às crescentes demandas e exigências dos clientes. Esta é uma das maneiras pelas quais a ISO 9001: 2015 se tornou ainda mais focada no cliente

propriedade liderança foco no cliente  
eficiência **ISO 9001:2015** me  
sistema de gestão completo integração  
**crescimento sustentável** revisada nova

# Um só negócio trabalhando para objetivos comuns

A ISO 9001 requer agora que a alta direção adote uma abordagem estratégica para o sistema de gestão, assegurando que, primeiramente, a direção estratégica da organização seja determinada. A estratégia deve ter em conta a sustentabilidade da organização para um futuro de curto e longo prazo. E isto deve ter uma ligação clara com a gestão operacional e a gestão do desempenho em toda a organização. Na ISO 9001: 2015, a alta direção é definida como "a pessoa ou grupo de pessoas que dirige e controla uma organização em seu mais alto nível". Elas são as pessoas que decidem sobre a estratégia da organização e, portanto, desempenham um papel crucial no estabelecimento e alinhamento das políticas e objetivos que devem estar em linha com a estratégia da organização. Elas também são responsáveis pela eficácia do sistema de gestão, que não deve mais ser separado, mas sim parte dos processos e sistemas

66% dos clientes dizem que a ISO 9001 melhora seus produtos ou serviços\*

da organização, necessários para o seu funcionamento. Este foco na liderança significa que a qualidade não é mais propriedade puramente de um representante da qualidade. Enquanto a alta direção tem novas responsabilidades, o conceito de liderança é realmente sobre "empowerment" de todos os níveis da organização. Todos devem estar cientes de como cada um contribui para alcançar os objetivos da organização. Isto deve resultar em ter uma força de trabalho mais motivada, engajada e fortalecida, contribuindo para um melhor ambiente de trabalho

## Melhor gestão de riscos

Um dos novos benefícios é a intensificação do uso do "pensamento baseado em risco", que é implícito em toda a norma. A nova norma não apenas lida com risco, mas também requer que as organizações identifiquem "oportunidades". A organização precisa ponderar se um problema pode se tornar uma oportunidade. Esta é mais uma maneira pela qual a ISO 9001: 2015 se tornou uma ferramenta poderosa para ajudar as organizações a crescer e florescer na medida em

que identificar oportunidades pode ajudar o crescimento e ser uma consequência positiva de adotar uma abordagem baseada em risco. A nova versão da ISO 9001 adota a abordagem de processo. Existem os processos para o sistema de gestão da qualidade e também os processos para as atividades operacionais (ou como o produto ou serviço é entregue aos clientes). Esta abordagem deve fornecer os controles necessários para assegurar que os riscos são mantidos em níveis aceitáveis e

65% dos clientes dizem ISO 9001 inspira confiança em seus negócios \*

vai ajudar a atingir os objetivos do sistema de gestão global. Seguindo uma abordagem de processo, a ISO 9001 irá agora ajudar as organizações a entregar resultados mais consistentes, ajudá-las a gerenciar a sua lucratividade e ter um crescimento sustentável.

melhoria identificação de riscos  
maximizar abordagem de processos  
oportunidades responsiva robusta  
gerenciamento de riscos flexível

# Uma abordagem **integrada e simplificada**

À medida que mais e mais organizações implementam múltiplos sistemas de gestão, a necessidade de implementar e manter os mesmos de forma mais eficiente tem aumentado. Isto levou à criação de uma estrutura comum para todas as novas normas ISO para sistemas de gestão, que é referenciada como anexo SL. A ISO 9001: 2015 é estruturada dessa maneira, assim como a norma ISO 14001:2015, recentemente revisada. As normas de sistemas de gestão que seguem o Anexo SL não precisam mais ser abordadas de forma independente daqui por diante. Na verdade, esta estrutura dá a organizações com múltiplos sistemas de gestão a oportunidade de racionalizar a sua abordagem e ganhar eficiência. Quando abordados em conjunto,

61% dos clientes dizem ISO 9001 reduz a probabilidade de erros \*

existem oportunidades para reduzir duplicações e gerar economias. uma vez que existe uma maior facilidade de operação. Assim o Anexo SL é uma boa notícia para qualquer um que implemente a ISO 9001: 2015 e outras normas recentes de sistemas de gestão, pois isto deve reduzir a burocracia e ajudar a implementar sistemas de gestão robustos

## Uma oportunidade de melhoria que você não pode se dar ao luxo de ignorar

Há muitos benefícios a serem alcançados a partir da versão mais recente do ISO 9001. Agora é muito mais do que um sistema de gestão da qualidade. É um instrumento operacional completo, concebido para melhorar o desempenho. Adotar uma abordagem estratégica para a satisfação do cliente e para a sustentabilidade da organização, utilizando a estrutura que a ISO 9001 provê, só pode melhorar o moral e a

motivação da força de trabalho que, por sua vez, irá melhorar a imagem e a reputação da organização no mercado. É uma excelente oportunidade para qualquer organização, independentemente de tamanho ou setor, reorientar o foco e obter uma clara linha de visão para onde seu negócio está indo, de modo a assegurar que o negócio se mantenha robusto, resiliente e sustentável.

“Somos um negócio muito focado no cliente e a ISO 9001 nos permite reduzir riscos, melhorar as relações com o cliente e assegurar que estamos alcançando as necessidades de cada cliente - algo que sentimos que é único no mercado”.

— Tony Blanch, Costain

Uma vez que estas mudanças são tão benéficas, sua organização pode se dar ao luxo de não implementá-las imediatamente?

Contate-nos  
visite: **[bsigroup.com/pt-BR](http://bsigroup.com/pt-BR)**  
ou ligue: **+55 11 2148 9600**

**bsi.**

bsigroup.com

\* BSI Customer satisfaction survey 2015 for ISO 9001:2008.

© BSI Group BSI/UK/724/SC/1015/EN/BLD