

# ISO 9001:2015 - Certificado de Sistemas de gestão da qualidade

## Introdução

---

A adoção de um sistema de gestão da qualidade é uma decisão estratégica para uma organização que pode ajudar a melhorar seu desempenho geral e fornecer uma base sólida para iniciativas de desenvolvimento sustentável.

Os benefícios potenciais para uma organização de implementar um sistema de gestão da qualidade com base nesta Norma Internacional são:

- a) a capacidade de fornecer produtos e serviços de maneira consistente que atendam aos requisitos do cliente e aos requisitos legais e regulamentares aplicáveis;
- b) oportunidades de facilitação para aumentar a satisfação do cliente;
- c) abordar riscos e oportunidades associados ao seu contexto e objetivos;
- d) a capacidade de demonstrar conformidade com os requisitos especificados do sistema de gestão da qualidade.

Esta Norma Internacional pode ser usada por partes internas e externas.

Não é a intenção desta Norma Internacional implicar a necessidade de:

- uniformidade na estrutura dos diferentes sistemas de gestão da qualidade;
- alinhamento da documentação à estrutura de cláusulas desta Norma;
- o uso da terminologia específica desta Norma na organização.

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

Esta Norma Internacional emprega a abordagem de processo, que incorpora o ciclo Plan-Do-Check-Act (PDCA) e o pensamento baseado em risco.

A abordagem de processo permite que uma organização planeje seus processos e suas interações.

O ciclo PDCA permite que uma organização garanta que seus processos sejam adequadamente providos de recursos e gerenciados, e que oportunidades de melhoria sejam determinadas e postas em prática.

O pensamento baseado em risco permite que uma organização determine os fatores que podem fazer com que seus processos e seu sistema de gestão da qualidade se desviem dos resultados planejados, coloque em prática controles preventivos para minimizar os efeitos negativos e fazer o máximo uso das oportunidades conforme elas surgem (ver Cláusula A.4 ).

O atendimento consistente dos requisitos e a abordagem das necessidades e expectativas futuras representam um desafio para as organizações em um ambiente cada vez mais dinâmico e complexo. Para atingir esse objetivo, a organização pode achar necessário adotar várias formas de melhoria, além da correção e melhoria contínua, como mudança radical, inovação e reorganização.

Esta Norma é baseada nos princípios de gestão da qualidade descritos na ISO 9000. As descrições incluem uma declaração de cada princípio, uma justificativa de porque o princípio é importante para a organização, alguns exemplos de benefícios associados ao princípio e exemplos de ações típicas para melhorar o desempenho da organização ao aplicar o princípio.

Os princípios de gestão da qualidade são:

- foco no cliente;
- liderança;
- engajamento das pessoas;
- abordagem do processo;
- melhoria;
- tomada de decisão baseada em evidências;
- gestão de relacionamento.

## **Escopo**

---

Esta Norma especifica os requisitos para um sistema de gestão da qualidade quando uma organização:

- a) precisa demonstrar sua capacidade de fornecer produtos e serviços de forma consistente que atendam ao cliente e aos requisitos legais e regulamentares aplicáveis, e
- b) visa aumentar a satisfação do cliente através da aplicação eficaz do sistema, incluindo processos de melhoria do sistema e a garantia da conformidade com o cliente e os requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

Todos os requisitos desta Norma são genéricos e se destinam a ser aplicáveis a qualquer organização, independentemente de seu tipo ou tamanho, ou dos produtos e serviços que fornece.

NOTA 1 Nesta Norma, os termos “produto” ou “serviço” aplicam-se apenas a produtos e serviços destinados a, ou exigidos por, um cliente.

NOTA 2 Requisitos estatutários e regulamentares podem ser expressos como requisitos legais.