



ISO 9001 – O que significa para quem compra?

Introdução

Como alguém que é responsável pelas decisões de compra, você pode ter visto ou usado bens e serviços que utilizam referências a ISO 9001 como propaganda. O que isto significa? Como poderá ajudá-lo? Este informativo fornece algumas respostas para estas questões.

O que é ISO 9001?

A ISO 9001 é uma norma internacional que estabelece requisitos para o **Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)** de uma organização. O objetivo da ISO 9001 é prover confiança de que seu fornecedor poderá fornecer, de forma consistente, bens e serviços que:

- satisfaçam as suas necessidades e expectativas e
- sejam conformes com os regulamentos aplicáveis

A ISO 9001 não especifica requisitos para bens ou serviços os quais você está comprando. Isto cabe a você definir, tornando claras as suas próprias necessidades e expectativas para o produto. Você poderia, por exemplo, se referir às especificações do produto, desenhos, normas nacionais e internacionais **relativas ao produto**, catálogos de fornecedor e outros documentos que julgar apropriados.

O que significa “Conformidade à ISO 9001”?

Significa que seu fornecedor estabeleceu uma abordagem sistêmica para a gestão da qualidade e que é gerenciando seu negócio de tal forma que assegura que as suas necessidades estejam compreendidas, aceitas e atendidas. A declaração de conformidade à ISO 9001:2000 não deve, entretanto, ser considerada como um substituto para a declaração de conformidade do **produto**.

Como a ISO 9001 se aplica a você, comprador?

É claro que você tem um papel importante a desempenhar. Se não o desempenhar, poderia acontecer que você receba produto que atende todas os requisitos especificados

por voce, bem como os requisitos regulamentares aplicáveis, mas que esta, entretanto, absolutamente errado para a aplicação que você pretende dar a ele. Desta forma, antes de tudo, é importante que você comunique suas necessidades relativas ao uso pretendido do produto.

A sub-seção 7.4 da ISO 9001 fornece alguns requisitos para o processo de compra que são aplicáveis a você. Mesmo que você não tenha um SGQ formal, você poderá achar útil consultar, no mínimo, esta parte da norma.

Você pode querer considerar o seguinte:

- Qual é o produto específico (bens ou serviços) que está comprando?
- Como você pode se assegurar de que o produto que vier a receber estará atendendo aos seus requisitos? (Conformidade demonstrada à ISO 9001 poderá ajudar com respeito a isto, porém, somente se você estiver certo de que o produto que especificou é o correto para as suas necessidades.)
 - Qual é o nível de confiança que necessita sobre a capacidade de seu fornecedor em fornecer um produto conforme, de forma consistente?
 - O que você conhece sobre a reputação e o histórico do desempenho de seu fornecedor?
- Se você decidir que a conformidade à ISO 9001 é importante, como pode estar certo de que o seu fornecedor tem um SGQ que atende aos requisitos da ISO 9001?
- Estão os bens e os serviços que você requer cobertos pelo SGQ do seu fornecedor? (Para descobrir isto, você poderá necessitar de pedir uma cópia fiel do certificado ou uma declaração de conformidade ao seu fornecedor !)

Como você pode ter confiança de que seu fornecedor atende a ISO 9001?

Existem vários métodos que uma organização (no caso, seu fornecedor) pode utilizar para demonstrar que seu SGQ atende aos requisitos da ISO 9001. Estes métodos incluem:

- **Declaração de conformidade do fornecedor** – Uma “autodeclaração” (“self-declaration”) pelo próprio fornecedor através da qual afirma que seu SGQ atende aos requisitos da ISO 9001, usualmente suportada por assinaturas compromissadas por lei. Esta declaração pode estar baseada em um sistema de auditorias internas do fornecedor ou por auditorias de segunda ou terceira partes;
- **Avaliação de segunda parte** – a organização é avaliada diretamente pelo seu cliente (no caso você!) com o objetivo de verificar que seu SGQ atende aos requisitos da ISO 9001 e os seus próprios requisitos – às vezes usado em transações contratuais “*companhia a companhia*”;
- **Avaliação de terceira parte** : (freqüentemente referida como **certificação**) – a organização contrata uma terceira parte imparcial (uma **entidade certificadora**)

para conduzir uma avaliação para verificar a conformidade aos requisitos da ISO 9001. Confiança adicional pode derivar do fato de que alguns organismos de certificação são **acreditados** (credenciados) por organismos de acreditação reconhecidos nacional ou internacionalmente, o qual verifica a competência e a independência do organismo de certificação para conduzir o processo de certificação. A figura 1 procura explicar isto em termos esquemáticos simples:

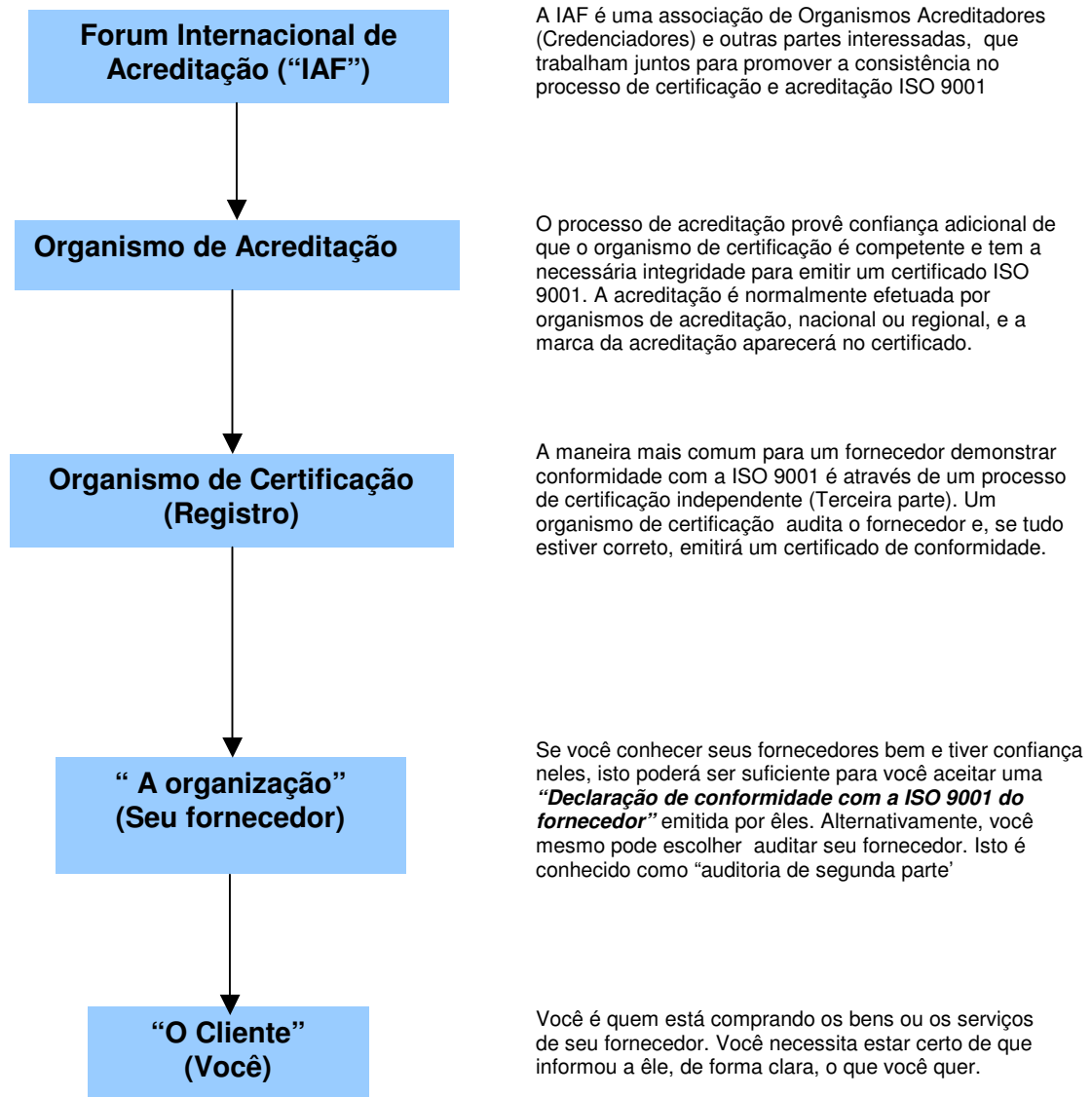


Figura 1 – Algumas formas de demonstrar conformidade à ISO 9001

Os fornecedores podem declarar que seus bens ou serviços atendem a ISO 9001?

Não. A referência à ISO 9001 indica que o fornecedor tem um **sistema de gestão da qualidade** que atende aos requisitos da ISO 9001. Como foi mencionado anteriormente, ele daria a você confiança na **capacidade** do seu fornecedor de fornecer bens e serviços conformes, de forma consistente. A ISO 9001 requer que o fornecedor monitore os níveis de satisfação de seus clientes (incluindo você!) e realmente o seu SGQ com esta informação a fim de aumentar a sua eficácia.

O que fazer se as coisas saírem erradas?

Na eventualidade de você não ficar satisfeito com os bens e serviços específicos que você vier a receber, você deveria, em primeiro lugar, chamar a atenção de seu fornecedor sobre o seu descontentamento. Você poderia fazê-lo através dos canais de comunicação normais estabelecidos. Seu fornecedor é obrigado a investigar sua reclamação, e deveria tomar as ações apropriadas para evitar ou reduzir as chances de repetição de tal fato.

Se, no entanto, você estiver descontente com o desempenho **global** do seu fornecedor (por exemplo, se ele continua a fornecer produtos não conformes, se não considera suas reclamações ou se não toma as ações corretivas apropriadas), isto é uma indicação de que existem problemas no **sistema** de gestão da qualidade do fornecedor.

- Se seu fornecedor tem um SGQ que atende os requisitos da ISO 9001, então uma pessoa deve ter sido nomeada (o “*representante da direção*”) com responsabilidade e autoridade para assegurar que o sistema está funcionando bem. Você deveria procurá-lo e fazer uma reclamação formal.
- Se você ainda continua insatisfeito com a resposta de seu fornecedor, e se ele é **certificado** por um organismo de certificação independente (terceira parte) você deveria chamar a atenção do organismo de certificação para o fato. Você pode encontrar o nome do organismo de certificação no certificado do fornecedor. O organismo de certificação investigará os problemas durante suas auditorias periódicas do SGQ do fornecedor, ou, em casos críticos, pode decidir levar a efeito uma investigação adicional específica.
- Se você não receber uma resposta satisfatória do organismo de certificação, e se ele for **acreditado (credenciado)** – ver Figura 1, você deveria reclamar ao organismo de acreditação pertinente. Detalhes relativos à acreditação poderão ser encontrados no certificado ISO 9001 do seu fornecedor. Se você tiver dificuldade de obter esta informação, você poderá consultar a lista de organismos de acreditação que são membros do Fórum Internacional de Acreditação (IAF) no endereço <http://www.iaf.nu>

Lembre-se que nada do que foi dito anteriormente afetará os seus direitos legais como comprador, e pode ser mais apropriado tomar ações legais contra seu fornecedor em vez de, ou em paralelo com os canais citados acima. A forma em que isto poderá ser feito pode variar de um país para outro.

Em resumo...

A ISO 9001 é uma maneira útil para que uma organização seja capaz de demonstrar que ela gerencia seu negócio e, desta forma, alcança uma qualidade (boa!) consistente. Se você não estiver satisfeito com o desempenho de seu fornecedor, você ***deve dar um retorno apropriado a ele!*** Aprender com as reclamações ajuda as organizações a melhorar seu futuro desempenho – isto é um componente fundamental da ISO 9001 significa.

Algumas informações adicionais úteis sobre a ISO 9001 pode ser obtida de www.iso.org/9000 e www.iso.org/conformity assessment