

IDENTIFICAÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES A SEREM IMPLEMENTADAS NA FUNDAÇÃO NÚCLEO DE TECNOLOGIA INDUSTRIAL DO CEARÁ PARA SUA ADEQUAÇÃO À NBR ISO 9001:2015

ISABELE FEITOSA DE MORAIS (UFC)

isabelefeitosa@yahoo.com.br

IZA ALBUQUERQUE SOLON (UFC)

izasolon_@hotmail.com

Sergio Jose Barbosa Elias (UFC)

serglas@secrel.com.br



Num mercado cada vez mais competitivo, as organizações buscam ganhar mais espaço de forma que seus produtos e serviços estejam conformes e atendam as expectativas dos clientes. Muitas empresas buscam suporte em ferramentas e técnicas da qualidade que auxiliam o sistema de gestão da qualidade no crescimento da organização, sendo uma dessas alternativas a adoção de um sistema de gestão da qualidade baseado na NBR ISO 9001. As normas sofrem atualizações com o passar do tempo, dessa forma as empresas necessitam se adequar às mudanças das normas. Neste contexto, o presente trabalho tem como objetivo analisar as mudanças principais que uma organização pública precisará realizar para migrar da NBR ISO 9001:2008 para a NBR ISO 9001:2015. Como metodologia de pesquisa, o trabalho utiliza o estudo de caso, uma vez que todas as atividades de coleta, análise e apresentação dos dados foram realizadas na Fundação Núcleo de Tecnologia Industrial do Ceará (NUTEC), uma organização do setor de serviços tecnológicos. Como resultados da pesquisa, o trabalho identifica os pontos que o NUTEC terá maior e menor grau de dificuldade para se adequar à transição de norma.

Palavras-chave: Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). NBR ISO 9001:2015. Transição.

1. Introdução

As normas da International Organization for Standardization (ISO) são revisadas ao longo dos anos, assim a NBR ISO 9001:2008 foi revisada para atender às mudanças do mundo dos negócios e garantir que continue a servir às organizações e a manter sua relevância. Para serem bem sucedidas, as organizações devem estar adaptadas para conhecer as necessidades crescentes dos clientes. A NBR ISO 9001 foi escrita originalmente tendo o cliente como foco, e isto continua sendo prioridade para a versão 2015.

Neste contexto, é válido abordar que a norma ISO 9001 da versão 2015 traz uma mudança fundamental: considera as expectativas de qualidade atuais e futuras dos clientes finais, assim pode-se aumentar o impacto e o valor do sistema de gestão da qualidade na organização.

Este trabalho realizou uma análise comparativa das mudanças da norma ISO 9001 entre as versões de 2015 e de 2008, e avaliou quais modificações serão determinantes para a Fundação Núcleo de Tecnologia Industrial Do Ceará (NUTEC) se adequar à versão 2015. Foram abordadas as mudanças mais significativas, seus impactos e seus benefícios, como a ênfase no envolvimento das lideranças, a identificação e o tratamento dos riscos associados à empresa, a gestão da cadeia de suprimentos de forma mais efetiva, e a utilização mais fácil por parte de empresas de serviços e de tecnologias.

A abordagem do problema utilizou uma pesquisa qualitativa, que é descritiva e mais subjetiva/intuitiva, através de uma pesquisa descritiva e um estudo de caso. Para coleta de dados foram utilizadas entrevistas com o apoio de questionários (SILVA E MENEZES, 2001)

2. Fundamentação teórica

2.1. NBR ISO 9001:2015

A NBR ISO 9001 tem o objetivo de promover confiança na qualidade de produtos e serviços oferecidos pela organização, sendo assim, a fim de manter a certificação, as organizações devem atualizar o seu sistema de gestão da qualidade para a nova edição da norma.

Desde a última revisão da norma ISO 9001 em 2008, as novas tecnologias mudaram a forma como são conduzidos os negócios e como se dão as relações no mercado. Assim, a norma foi revisada em 2015 abordando as alterações do mundo do negócio.

A versão 2015 da norma possibilita as organizações se tornarem mais competitivas, com maior facilidade de encontrar e identificar necessidades presentes e futuras dos seus clientes; aumento da eficácia da organização, economizando tempo, dinheiro e recursos; melhorarem seu desempenho operacional; traz motivação, envolvimento dos funcionários com processos internos mais eficientes; amplia a possibilidade de ganhar e reter mais clientes; e ainda amplia as oportunidades de negócios, demonstrando conformidade.

2.2. Principais mudanças da norma

2.2.1. Estrutura e terminologia

A versão 2015 da norma ISO 9001 traz estrutura e terminologias diferentes, com o objetivo de alinhar com outras normas de sistemas de qualidade existentes.

Houve modificação em diversos termos usados na versão 2008, mas não há nenhuma obrigatoriedade da organização de aderir a essa nova terminologia.

A figura 1 mostra um quadro com as principais diferenças das terminologias usadas entre a versão 2008 e 2015.

Figura 1 – Principais diferenças em terminologia entre a ABNT NBR ISO 9001:2008 e a ABNT NBR ISO 9001:2015

ABNT NBR ISO 9001:2008	ABNT NBR ISO 9001:2015
Produtos	Produtos e serviços
Exclusões	Não usado
Representante da direção	Não usado
Documentação, manual da qualidade, procedimentos documentados, registros	Informação documentada
Ambiente de trabalho	Ambiente para a operação de processos
Equipamento de monitoramento e medição	Recursos de monitoramento e medição
Produto adquirido	Produtos e serviços providos externamente
Fornecedor	Provedor externo

Fonte: Adaptado ABNT NBR ISO 9001:2015 (p.23)

As terminologias citadas acima não são obrigatórias numa organização, mas algumas delas serão substituídas com o passar do tempo, de acordo com o período de transição da empresa (ABNT NBR ISO 9001:2015).

2.2.2. Produtos e serviços

A revisão da NBR ISO 9001:2015 leva em consideração as alterações e evoluções no qual as organizações estão envolvidas, simplificando a implementação das normas em todas as empresas, incluindo a de serviços.

O termo “produtos” foi substituído pelo termo “produtos e serviços” que inclui todas as categorias de saídas das empresas como materiais, máquinas, ferramentas etc., serviços, software e materiais processados (ABNT NBR ISO 9001:2015).

2.2.3. Entendimento as necessidades e expectativas das partes interessadas

Na nova edição da norma, exige uma maior consideração e análise do contexto em que se insere a organização, bem como a identificação das partes interessadas e a compreensão de suas expectativas.

Nessa norma cabe à organização determinar se um requisito particular de uma parte interessada é pertinente para o seu sistema de gestão da qualidade.

De acordo com Nascimento (2016), as organizações devem ter como evidência a identificação dos *stakeholders* (partes interessadas pertinentes) e quais são os seus requisitos pertinentes.

2.2.4. Mentalidade de risco

De acordo com a ABNT NBR ISO 9001:2015, a mentalidade de risco é essencial para se conseguir um sistema de gestão da qualidade eficaz. Nas versões anteriores, o conceito estava implícito.

A nova edição da norma determina os riscos como uma base para o planejamento, gerando a mentalidade de risco aplicada ao planejamento e a implementação dos processos que são definidos pelo sistema de gestão da qualidade.

Para estar conforme com os requisitos, uma organização deverá planejar e implementar ações que abordem riscos e oportunidades, e essas devem estabelecer uma base para o aumento da eficácia do sistema de gestão da qualidade, devem conseguir melhores resultados e devem prevenir efeitos negativos (ABNT NBR ISO 9001:2015).

2.2.5. Informação documentada

É necessário documentar, manter e preservar as informações relevantes. O objetivo da norma é considerar as alterações tecnológicas e sociais. A informação já não é criada, organizada, gerida, mantida, disseminada e acessada da mesma maneira que antes, com muitas obrigatoriedades, por isso essa alteração permite uma maior flexibilidade na organização das empresas (ABNT NBR ISO 9001:2015).

2.2.6 Conhecimento

Na nova versão da norma, o conhecimento é como qualquer outro recurso que deve ser gerenciado. A gestão desse recurso identifica o conhecimento necessário para realizar as atividades em conformidade com o sistema de gestão da qualidade para atingir os objetivos da organização; mantém, protege e disponibiliza o conhecimento sempre que

necessário; antecipa as alterações das necessidades de conhecimento e gere o risco de não adquirir conhecimento em tempo útil (ABNT NBR ISO 9001:2015).

Este conhecimento pode ser baseado em fontes internas (propriedade intelectual; experiências) e em fontes externas (normas; academia; conferências).

2.2.7 Controle de processos, produtos e serviços providos externamente

De acordo com a norma, quando os processos, produtos e serviços de provedores externos forem destinados à incorporação nos produtos e serviços da própria organização, quando forem providos diretamente para os clientes, ou quando forem providos para um processo ou parte de um processo, a organização deve assegurar que os processos, produtos e serviços estejam conformes com os requisitos (ABNT NBR ISO 9001:2015).

De acordo com a norma, a organização deve estabelecer critérios de acordo com os requisitos para avaliação, seleção, monitoramento de desempenho e reavaliação de provedores externos, baseados na sua capacidade.

2.2.8 Liderança

Na ABNT NBR ISO 9001:2008, via-se a figura do Representante da Direção como principal responsável pelo sistema de gestão da qualidade, entretanto, com a revisão da norma, o papel do principal responsável fica descentralizado e a carga das lideranças da empresa, com o objetivo de disseminar a cultura da gestão da qualidade com uma liderança forte e visível (BSI, 2016).

2.2.9. Melhoria

Nessa versão, devem-se identificar as partes internas e externas que apoiam o sistema de gestão da qualidade, que podem ser usadas para ajudar a melhorar e monitorar o desempenho de uma organização (ABNT NBR ISO 9001:2015). Além disso, “a organização deve determinar e selecionar oportunidades para melhoria e implementar quaisquer ações necessárias para atender a requisitos do cliente e aumentar satisfação do cliente.” (ABNT NBR ISO 9001:2015, p. 21).

2.2.10. Plano de comunicação

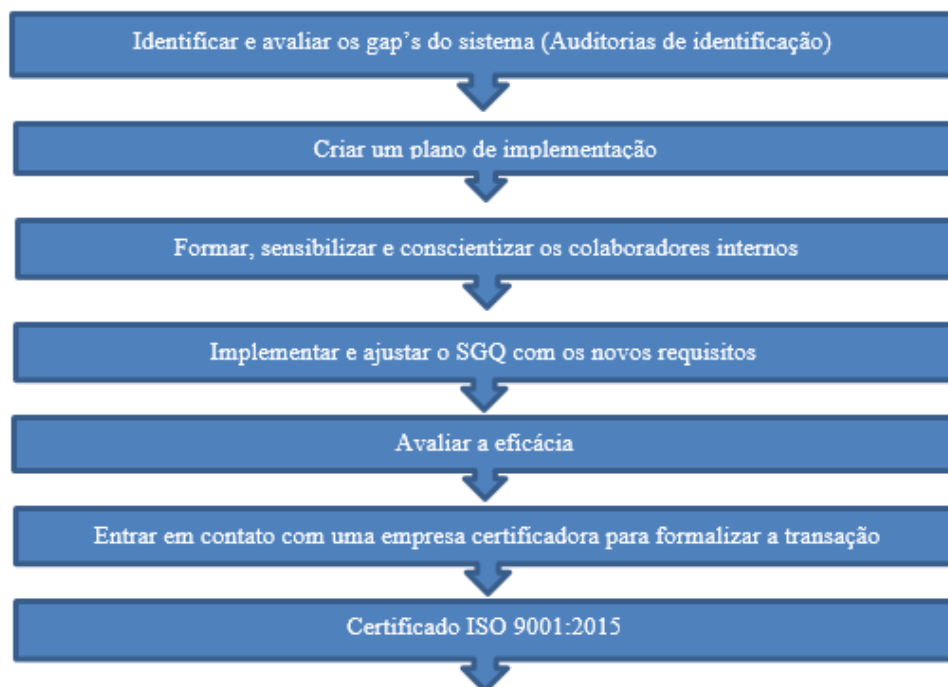
De acordo com a ABNT NBR ISO 9001:2015, a organização deve determinar as comunicações internas e externas pertinentes para o sistema de gestão da qualidade. Um documento deve ser elaborado com informações incluindo sobre o que comunicar, quando comunicar, com quem comunicar, como comunicar e quem comunica.

2.3 Etapas de transição da da NBR ISO 9001:2008 para NBR ISO 9001:2015

A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) sugere um modelo em etapas para a transição da ISO 9001:2008 para ISO 9001:2015.

A figura 2 ilustra as etapas do modelo que uma organização deve seguir.

Figura 2: Etapas de um processo de transição da NRB ISO9001



Fonte: Adaptada da ABNT

Segundo a ABNT, a transição pode ocorrer de duas formas. Primeira opção, a organização fará a transição em uma única etapa: auditoria única com todos os itens da norma atual através de uma auditoria no período normal de certificação ou de uma auditoria de transição (extraordinária) em qualquer data dentro do ciclo de certificação. Ou segunda opção, em mais de uma etapa: a organização realizará a transição nas auditorias de manutenção e/ou renovação e/ou extraordinária parcial. E somente quando todos os itens da nova norma forem auditados o certificado poderá ser emitido.

3. Estudo de Caso

3.1. Caracterização da empresa

A NUTEC (Fundação Núcleo de Tecnologia Industrial do Ceará) é um viabilizador de soluções tecnológicas para o desenvolvimento industrial sustentável em benefícios da sociedade. Composta por diversos Laboratórios, Projetos de Extensão, Incubadora de Empresas, Núcleo de Inovação Tecnológica e uma Biblioteca Especialista, o NUTEC leva qualidade e credibilidade na prestação de serviços a pessoas físicas e jurídicas.

O NUTEC promove, coordena e realiza estudos, pesquisas científicas e tecnológicas, ensaios, consultorias, desenvolvimento e transferência de inovação tecnológica, prestando serviços de assistência e aplicação ao sistema produtivo ao Governo do Estado.

3.2. Detalhamento da situação problema

Após a revisão da NBR ISO 9001, as empresas certificadas possuem um período de três anos para aplicarem as modificações da norma na organização, a contar da data de publicação da norma.

Com a revisão da NBR ISO 9001:2008 para NBR ISO 9001:2015, o NUTEC terá que auditar a transição, deixando explícito para toda a Fundação os novos conceitos e as mudanças que ocorrerão no sistema de gestão da qualidade a fim de atender aos requisitos.

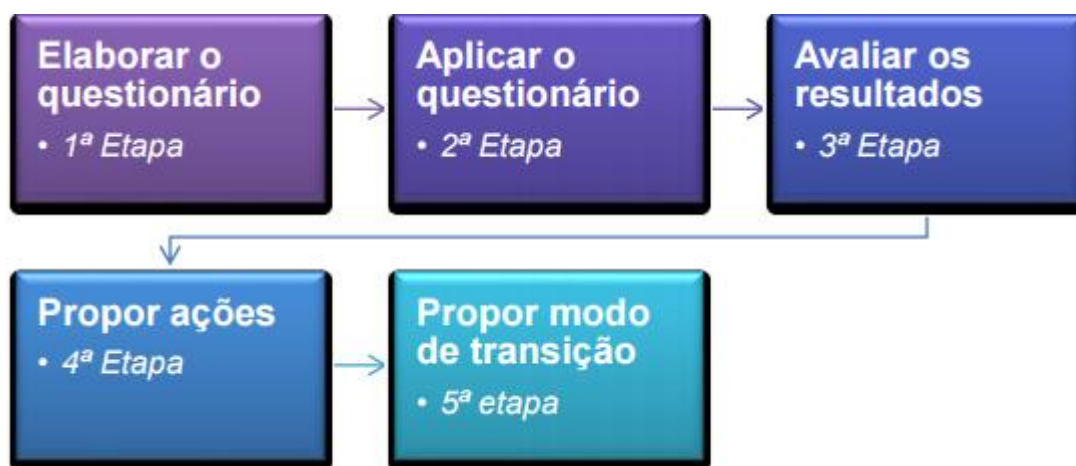
O presente trabalho revela os pontos principais de mudanças da norma, como essas mudanças implicam no sistema de gestão da qualidade atual do NUTEC, e identifica as

ações que deverão ser realizadas para adequação à norma, bem como identificar as etapas de transição do NUTEC.

3.3. Método de abordagem do problema

No processo transitório do NUTEC para NBR ISO 9001:2015, o fluxograma da figura 3 destaca em etapas o método para que a transição possa ser realizada.

Figura 3 – Fluxograma do método de abordagem do problema descrito em etapas.



Fonte: Elaborado pelo autor

Primeiramente, elaborou-se um questionário com um resumo explicativo das principais mudanças da NBR ISO 9001:2015 aplicáveis efetivamente no NUTEC. O questionário deveria ser respondido de acordo com uma escala do grau de proximidade.

Na segunda etapa, o questionário desenvolvido foi aplicado ao gestor da qualidade, de forma que as mudanças identificadas puderam ser medidas quanto ao seu grau de proximidade à aderência da versão 2015, levando-se em conta a realidade do NUTEC no momento.

Em seguida, na terceira etapa, avaliaram-se os resultados do questionário respondido quanto às evidências que devem existir na Fundação.

Na quarta etapa, foram propostas ações para serem realizadas na organização, a fim da Fundação como um todo aderir às modificações trazidas pela NBR ISO 9001:2015.

Por fim, na quinta etapa, após elaboração, aplicação e análise do questionário e após as ações propostas, foram sugeridas ações para que o NUTEC realize o processo de transição da NBR ISO 9001:2008 para NBR ISO 9001:2015, conforme proposto pela ABNT.

3.4. Aplicação do questionário, avaliação dos resultados e ações propostas

Neste item é apresentado o resultado do questionário respondido pelo gestor da qualidade do NUTEC (Apêndice A) com as principais mudanças citadas da NBR ISO 9001:2015. A partir deste, foi realizada uma análise das ações de mudanças que o NUTEC deverá realizar para se adequar a norma.

Algumas mudanças da norma não afetam efetivamente nas organizações, portanto não serão objetos dessa avaliação destinada ao gestor, como mudanças em terminologias e estruturas da norma, como produtos e serviços, como informação documentada, como controle de processos, produtos e serviços.

O quadro da figura 4 representa a escala de notas do questionário com a sua respectiva explicação.

Figura 4: Quadro com escala de avaliação do questionário de implantação da NRB-9001-2015

Nota	Definição
1	A organização está distante de atingir a mudança necessária baseado nas evidências do tópico para a transição.
2	A organização está longe ainda, porém já iniciou esse processo de mudança.
3	A organização está no meio do caminho para atingir tal mudança com êxito.
4	A organização está próxima, entretanto ainda faltam algumas etapas para chegar definitivamente a mudança prevista.
5	A organização está apta na mudança para realizar suas atividades.

Fonte: Elaborado pelo autor

O questionário aplicado foi avaliado pelo representante da Fundação, e, em seguida, foram identificadas as principais ações que o NUTEC pode realizar para se adequar a norma, baseado nas considerações do gestor da qualidade e nas evidências das mudanças.

3.5. Identificação das principais ações

A partir da análise do questionário aplicado, identificaram-se as seguintes ações:

3.5.1. Entendendo as necessidades e as expectativas das partes interessadas

Neste aspecto de mudança foi atribuída nota máxima, considerando que não haverá mudanças tão significativas no NUTEC, pois desde a certificação de 2008 a organização tem essa análise crítica quanto às expectativas das partes interessadas.

Entretanto, fazendo uma análise baseada nas evidências, é sugerido que o NUTEC faça um planejamento mais profundo e de forma periódica identificando os *stakeholders* de cada gerência, onde também deverão ser identificados e monitorados os requisitos pertinentes ao seu sistema de gestão da qualidade e os requisitos das partes interessadas pertinentes, como abordado pela NBR ISO 9001.

3.5.2 Mentalidade de risco

Esta mudança foi avaliada com nota 3, sendo uma mudança mais profunda e que haverá maior trabalho do NUTEC para sua adequação.

É sugerido que o NUTEC faça um mapeamento dos riscos da organização de forma que a identificar os riscos baixos, médios e altos, e assim serem descritos em uma escala de prioridade, sendo possível o NUTEC tomar decisões sobre o rigor da prevenção de ocorrências dos riscos negativos.

Deverá ser desenvolvida uma metodologia de gestão de riscos que determine as ações para abordar o risco, sendo usadas as informações documentadas como evidências da determinação de riscos da empresa.

Este requisito favorece ao NUTEC determinar os fatores que podem causar desvios nos seus processos de gestão da qualidade em relação aos resultados planejados.

O maior esforço inicial será em mudança de mentalidade e comportamento de todos os envolvidos, uma adaptação, principalmente da direção da organização, uma vez que, antes de analisar, identificar e tratar os riscos, deve-se entender os propósitos e objetivos da Fundação.

3.5.3 Conhecimento organizacional

Foi atribuída nota máxima a este aspecto, pois o NUTEC já trabalha com o gerenciamento do conhecimento organizacional: verifica-se as necessidades anuais dos colaboradores da organização através dos formulários de levantamento de necessidade de qualificação, como cursos e conferências; assegura-se que os conhecimentos organizacionais adquiridos devem ser repassados aos demais colaboradores que tenham interesse, através de compartilhamento de experiências; a Fundação disponibiliza cursos presenciais e à distância, através da Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará (EGP); e a própria organização gerencia minicursos abertos a todos os colaboradores da organização.

Entretanto, fazendo uma análise das evidências e visto que não há um instrumento específico para o gerenciamento do conhecimento organizacional, é sugerido que seja realizado um mapeamento detalhado dentro de cada gerência, de forma que sejam identificadas as fontes internas de conhecimento dos colaboradores, como propriedade intelectual, experiências e procedimentos; e da mesma forma as fontes externas, como licenças, conhecimentos de parceiros, normas, consultorias, literaturas e tecnologias. Este mapeamento pode ser elaborado semestralmente, onde as fontes de conhecimentos sejam registradas e possa resguardar a organização quanto a perda de informações e perda do próprio conhecimento, prejudicando o seu desempenho.

3.5.4. Liderança

Esta mudança obteve nota 3, pois nesta versão da NBR ISO 9001 as decisões devem apresentar um maior comprometimento de todos, evitando que um único representante tome as decisões exclusivamente.

A alta direção deve demonstrar liderança e comprometimento com a gestão da qualidade, de modo que toda a Fundação se envolva na integração dos requisitos da norma e promova a abordagem por processos e dê suporte para o envolvimento de todos na transição do sistema de gestão.

Deve-se focar no crescimento da Fundação como um todo, motivando e apoiando os colaboradores, de forma que sejam considerados os feedbacks dos clientes e de todas as partes interessadas.

É sugerido que sejam elaborados treinamentos que estimulem a liderança dos colaboradores envolvidos, além de ser aplicada a cultura do senso de dono. Essas medidas podem ser intensificadas por meio de um modelo de gestão da qualidade, onde os envolvidos terão metas a serem cumpridas, esses indicadores serão acompanhados pela alta gestão.

3.5.5. Melhoria

Neste aspecto a organização recebeu nota máxima, considerando que o NUTEC já tem alinhado a sua orientação estratégica com o seu sistema de gestão da qualidade.

Contudo, sugere-se que seja elaborado um documento de acompanhamento do sistema de gestão qualidade, onde são determinadas e selecionadas oportunidades de melhorias, de forma que todos os requisitos dos clientes sejam atendidos e que haja um aumento na satisfação destes. Devem ser abordadas as melhorias dos serviços oferecidos pelo NUTEC a fim de atender aos requisitos, assim como se deve abordar as necessidades futuras e expectativas; os efeitos indesejados devem ser corrigidos, prevenidos ou reduzidos, garantindo melhora no desempenho e eficácia do sistema de gestão da qualidade, de forma que seja proporcionada uma política contínua de aprimoramento da Fundação.

3.5.6. Plano de comunicação

A nota estabelecida a esta mudança é 3, considerando que a organização possui um plano inicial de comunicação. Todavia, para que o NUTEC se adeque à versão 2015 da NBR ISO 9001, o plano de comunicação deve ser feito com objetividade e clareza, levando-se em consideração todos os fluxos de informação da Fundação como um todo.

O NUTEC deve elaborar um plano de comunicação, onde deverão ser definidos os papéis, as responsabilidades e as normas de conduta da organização; assim, gera-se na Fundação a conscientização sobre o sistema de gestão da qualidade.

Inicialmente, executar e elaborar um plano de comunicação completo pode demandar um esforço maior do NUTEC; entretanto, com o passar do tempo, tornar-se-á uma atividade rotineira.

3.6. Etapas de transição para a norma ISO 9001:2015 do NUTEC

Buscando-se o entendimento e a compreensão do contexto organizacional, a organização poderá migrar para a NBR ISO 9001:2015 com êxito.

A Fundação, em vez de optar por auditoria em etapas, poderá optar por fazer uma única auditoria, minimizando o custo com horas de auditoria, assim realizará a transição da norma e será conduzida, ao mesmo tempo, a auditoria de re-certificação já planejada. Uma vez cumpridas todas as exigências, a decisão de certificação seria tomada.

Para facilitar o processo transição, a organização deve começar identificando e registrando as forças do mercado e os pontos fortes da Fundação internamente. Para isso, pode-se utilizar algumas ferramentas como a análise SWOT (Strength, Weaknesses, Opportunities, Threats) e o Quadro Canvas visando compreender o contexto da Fundação com maior grau de exatidão e adequar melhor os processos do NUTEC às práticas exigidas pela NBR ISO 9001:2015.

Na primeira etapa da transição, conforme abordado pela ABNT, o maior detalhamento das atividades permite identificar as falhas da Fundação. Além de descrever as atividades exercidas, deve-se também apontar qual foi o processo anterior para saber o que se pretende com o próximo.

Na segunda etapa da transição, a NUTEC deve criar um plano de implementação, onde deverá ser levada em consideração a identificação e análise de riscos e oportunidades. Deve-se desenvolver um plano de ação que possa eliminar ou reduzir os riscos e ampliar a capacidade do NUTEC em aproveitar as oportunidades que envolvem o processo, neutralizando-se os fatores de risco. Nesta etapa, todas as informações documentadas

servirão como registro e demonstrarão o *know-how* obtido e praticado pela organização na hora de comprovar a adequação de seus processos.

Após o plano de implementação, o NUTEC, na terceira etapa, deve promover treinamentos e políticas de conscientização que possam sensibilizar os seus colaboradores internos de modo que a organização como um todo se adeque às mudanças que a versão 2015 da norma ISO 9001 traz.

Na quarta etapa, a mais importante e a que mais demanda tempo, o NUTEC deve ajustar o seu sistema de gestão da qualidade com os novos requisitos da norma. Para isso, a organização deve identificar, discutir e estabelecer as mudanças que fará a fim de se adequar aos requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2015. Posteriormente, o NUTEC deve implementar as modificações na organização.

Na quinta etapa, através de auditorias internas, o NUTEC deve avaliar a eficácia das mudanças ocorridas na organização e medir os seus resultados de forma que seja identificado o que ainda necessita sofrer modificações para adequação à versão 2015.

E por fim, o NUTEC deve contratar uma empresa certificadora que possa certificá-la na mudança da norma e, assim, possa formalizar a transição da ABNT NBR ISO 9001:2008 para ABNT NBR ISO 9001:2015

5. Conclusão

Foi possível, a partir deste estudo, conhecer as mudanças da NBR 9001: 2008 para a NBR 9001:2015, além de terem sido expostas quais as etapas necessárias que uma empresa deve seguir para implementar essas mudanças.

Concluí-se que as mudanças realizadas na norma ISO 9001 permitem as organizações uma maior vantagem competitiva no mercado.

Através do estudo de caso da Fundação NUTEC, que realiza mudanças na sua organização para se adequar a atual norma ISO 9001, percebe-se que ao realizar esse processo de transição, a empresa se atenta para importantes pontos, como uma liderança compartilhada, uma gestão de risco mais eficaz, medidas para tornar sua comunicação clara e objetiva, além de uma gestão que busca a contínua melhoria dos seus processos,

visando a gestão do conhecimento e se preocupando com as necessidades e expectativas dos seus *stakeholders*.

Dessa forma, pode-se concluir que as mudanças realizadas na norma oferecem melhorias de gestão dentro das empresas que desejam se certificarem.

REFERÊNCIAS

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NBR ISO 9001: Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos**. Rio de Janeiro, 2008.

BSI GROUP. **Revisão ISO 9001:2015**. Disponível em: <<http://www.bsigroup.com/ptBR/ISO-9001-Gestao-da-Qualidade/Revisao-ISO-9001-2015/>>. Acesso em: 09 jun. 2016.

BUREAU VERITAS CERTIFICATION. **ISO 9001:2015 – versão DIS publicada**. Disponível em: <<http://www.bureauveritascertification.com.br/novidades/noticias/iso90012015-%E2%80%93-versao-dis-publicada>>. Acesso em: 17 mai. 2016.

FUNDAÇÃO NÚCLEO DE TECNOLOGIA INDUSTRIAL DO CEARÁ. Histórico do NUTEC. Disponível em: <<http://www.nutec.ce.gov.br/index.php/historico-do-nutec>>. Acesso em: 15 mai. 2016.

INTERNACIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **ISO 9001**.

Disponível em: <http://www.iso.org/iso/home/standards/managementstandards/iso_9000.htm>. Acesso em: 29 mai. 2016.

NASCIMENTO, L. **Apostila Interpretação e Aplicação da ABNT NBR ISO 9001:2015**. São Paulo: ABNT, 2016.

SILVA, Edna Lucia; MENEZES, EsteraMuszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. Florianópolis: UFSC, 2001.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AO REPRESENTANTE DO NUTEC

Figura 5: Questionário aplicado

PRINCIPAIS MUDANÇAS	RESUMO EXPLICATIVO (Trechos retirados da NBR ISO 9001:2015)	GRAU DE PROXIMIDADE (1 a 5)	EVIDÊNCIAS
Entendendo as necessidades e as expectativas de partes interessadas	"A subseção 4.2. especifica requisitos para a organização determinar as partes interessadas que sejam pertinentes para o sistema de gestão da qualidade e os requisitos dessas partes interessadas."	5	Quem são os stakeholders (partes interessadas pertinentes) e quais seus requisitos?
CONSIDERAÇÕES DO GESTOR DA QUALIDADE			
Nesse tópico, não haverá mudanças consideráveis no NUTEC, pois desde a versão 2008 a organização já tinha esta análise crítica quanto às expectativas das partes interessadas.			
Mentalidade risco	"Esta Norma especifica requisitos para a organização entender seu contexto (ver 4.1) e determinar riscos como uma base para o planejamento (ver 6.1). Isto representa a aplicação da mentalidade de risco ao planejamento e implementação dos processos do sistema de gestão da qualidade (ver 4.4) e auxiliará na determinação da extensão de informação documentada."	3	O risco (um desvio de algo que era esperado) envolve um risco positivo (oportunidade) ou negativo (risco em si). Os riscos estão descritos em uma escala de prioridade, para que se possa identificar os riscos altos, médios ou baixos e, a partir disso, tomar decisões sobre o rigor da prevenção de ocorrências dos riscos negativos?
CONSIDERAÇÕES DO GESTOR DA QUALIDADE			
Nesse caso, a mudança foi mais profunda e teremos maior trabalho para sua adequação, pois, na versão anterior, alguns requisitos eram trazidos do planejamento estratégico; já nessa versão teremos que trazer o planejamento bem próximo com toda sua essência e composição.			

Conhecimento organizacional	<p>"Em 7.1.6, esta Norma aborda a necessidade de determinar e gerenciar o conhecimento mantido pela organização, para assegurar que ela possa alcançar conformidade de produtos/ serviços.".</p>	5	<p>Quais as fontes de conhecimento internas (propriedade intelectual, lições aprendidas, experiências, procedimentos etc.) e externas (licenças, conhecimento de parceiros, normas, consultorias, literatura, tecnologias etc.) que o NUTEC determinou, mantém e têm disponíveis, considerando o que o NUTEC precisa saber para desempenhar sua missão?</p>
CONSIDERAÇÕES DO GESTOR DA QUALIDADE			
Nesse caso, o NUTEC já trabalha com a gerência do conhecimento da organização.			
Liderança	<p>"A Alta Direção deve demonstrar liderança e comprometimento com relação ao sistema de gestão da qualidade: responsabilizando-se por prestar contas pela eficácia do SGQ; assegurando a integração dos requisitos do SGQ nos processos de negócio da organização; promovendo o uso de abordagem de processo e de mentalidade risco; (...).".</p>	3	<p>- Como a alta direção (presidentes e diretores do NUTEC) assegura que conhece os requisitos das partes interessadas? - Como obtém informações que os requisitos estão sendo cumpridos? - Como assegura que a organização cumprirá esses requisitos? - Há garantias e/ou assistência técnica para os clientes e demais partes interessadas?</p>
CONSIDERAÇÕES DO GESTOR DA QUALIDADE			
Nessa nova versão as decisões devem partir da alta direção com maior comprometimento, evitando que um único representante tome as decisões exclusivamente.			
Melhoria	<p>"A organização deve determinar e selecionar oportunidades para melhoria e implementar quaisquer ações necessárias para atender a requisitos do cliente a aumentar sua satisfação. Essas devem incluir: melhorar produtos e serviços para atender a requisitos assim como abordar futuras necessidades e expectativas; corrigir, prevenir ou reduzir efeitos indesejados; melhorar o desempenho e a eficácia do SGQ.".</p>	5	<p>A análise crítica está alinhada com o direcionamento estratégico do NUTEC?</p>
CONSIDERAÇÕES DO GESTOR DA QUALIDADE			
Nesse aspecto, o NUTEC tem alinhado a sua orientação estratégica com o seu sistema de gestão da qualidade.			
Plano de comunicação	<p>"A organização deve determinar as comunicações internas e externas pertinentes para o SGQ, incluindo: sobre o que comunicar; quando comunicar; com quem se comunicar; como comunicar; quem comunica.".</p>	3	<p>O NUTEC possui um plano de comunicação com as entradas e saídas de informações?</p>
CONSIDERAÇÕES DO GESTOR DA QUALIDADE			
Nessa nova versão, a comunicação vem de forma mais ampla para o melhor entendimento interno e externo do SGQ.			

Fonte: Elaboração do autor