A serie ISO 9000: para que server?

-- A ISO 9000 faz parte de um conjunto de normas técnicas que estabelecem diretrizes e padrões para criação de um sistema de gestão da qualidade que atesta o padrão de qualidade da sua empresa, cujo objetivo é otimizar os processos da gestão de qualidade de um produto ou serviço.

-- A ISO tem como objetivo criar normas que facilitem o comércio e promovam boas práticas de gestão e o avanço tecnológico, além de disseminar conhecimentos.

Estrutura das normas ISSO 9000

- ISSO 9000 – Sistemas de Gestão da Qualidade: Fundamentos e Vocabulário

-- Reúne os conceitos, princípios e vocabulário utilizados no conjunto normativo da ISO 9000. Sua leitura é fundamental para estabelecer e manter a unidade conceitual na leitura e interpretação das normas, assim como para compreender a abordagem adotada.

-- Além disso, a série ISO 9000 pode ser usada, por exemplo, para estabelecer cláusulas contratuais e qualificar fornecedores. Vários países a utilizam para definir condições que vão permitir (ou não) a entrada de produtos importados em seu mercado interno.

- ISO 9001 – Sistemas de Gestão da Qualidade: Requisitos

-- É a referência para organizações que vão estabelecer um sistema de gestão da qualidade. Ela especifica os requisitos básicos que esse sistema deve atender para demonstrar sua capacidade de oferecer consistentemente produtos e serviços que satisfaçam as necessidades das partes interessadas.

-- Obs: é a única que pode ser usada para certificação por organizações que buscam o reconhecimento de seu SGQ (Sistema de Gestão de Qualidade). A certificação é recomendada por organizações certificadoras por meio de uma auditoria externa.

- ISO 9002 – Sistemas de gestão da qualidade: Diretrizes para a aplicação da ISO 9001

-- A ISO 9002:2022 é um documento para auxiliar a aplicação dos requisitos da ISO 9001:2015, seja para empresas que estão implementado, seja para empresas que querem fortalecer ou otimizar o SGQ (Sistema de Gestão de Qualidade). Ela prevê orientações seguindo a ISO 9001 seção por seção, trazendo exemplos do que a organização pode fazer para atendê-la.

-- O documento pode ser usado por empresas de todos os portes, segmentos e localizações, de acordo com a suas características e necessidades. Um instrumento valioso nas mãos de profissionais da qualidade.

- ISO 9004 – Sistemas de gestão da qualidade: diretrizes para melhorias de desempenho

-- É um guia para ampliar os benefícios obtidos pela conformidade à ISO 9001 para todas as partes interessadas afetadas pela operação da empresa, como colaboradores, fundadores, fornecedores, parceiros e sociedade em geral. Com uma abordagem sistemática, ela tem em vista a melhoria contínua. No entanto, essa norma não é certificadora.

A evolução da família ISO 9000 no tempo

-- Para manter a efetividade normativa, os standards das normas ISO 9000 são periodicamente revisados para beneficiar novos desenvolvimentos na gestão da qualidade. Sempre que comprovadamente há necessidade de alterá-los, novas versões nas normas são lançadas.

Qual a importância da certificação ISO 9000 para as empresas?

-- A empresa certificada aumenta sua reputação no mercado, tem melhores condições nas relações comerciais, aumento de sua competitividade, tornando os clientes mais fiéis e conquistando novos mercados.

Quais são os documentos obrigatórios da norma ISO 9000?

- Lista de documentos obrigatórios requeridos pela ISO 9001:2015

-- Escopo do SGQ (cláusula 4.3)

-- Política da qualidade (cláusula 5.2)

-- Objetivos da qualidade (cláusula 6.2)

-- Critérios para avaliação e seleção de fornecedores (cláusula 8.4.1)

Oito princípios de gestão da qualidade foram identificados, os quais podem ser usados pela Alta Direção para conduzir a organização à melhoria do seu desempenho:

-- Foco no cliente;

-- Liderança;

-- Envolvimento de pessoas;

-- Abordagem de processo;

-- Abordagem sistêmica para a gestão;

-- Melhoria contínua;

-- Abordagem factual para tomada de decisão;

-- Benefícios mútuos nas relações com os fornecedores.

Referencias:

SARTORI, A. **Série ISO 9000: origem, estrutura e evolução da família normativa**. Disponível em: <https://qualyteam.com/pb/blog/serie-iso-9000/>.

**O que é ISO 9000 e para que serve?** Disponível em: <https://www.portalinsights.com.br/perguntas-frequentes/o-que-e-iso-9000-e-para-que-serve>. Acesso em: 17 mar. 2025.

**ABNT -Associação Brasileira de Normas Técnicas**. [s.l: s.n.]. Disponível em: <http://www.standardconsultoria.com/f/files/814048ce04d8cdfe2b1ba9438be31009791895463.pdf>.

‌