**ISO 9000**

**Origem: Wikipédia, a enciclopédia livre.**

Ir para: [navegação](http://pt.wikipedia.org/wiki/ISO_9000#column-one), [pesquisa](http://pt.wikipedia.org/wiki/ISO_9000#searchInput)

A série [**ISO**](http://pt.wikipedia.org/wiki/ISO) **9000** é um conjunto de normas que formam um modelo de gestão da qualidade para organizações que podem, se desejarem, certificar seus sistemas de gestão através de organismos de certificação (tais como a [SGS Société Générale de Surveillance](http://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=SGS_Soci%C3%A9t%C3%A9_G%C3%A9n%C3%A9rale_de_Surveillance&action=edit), [Fundação Carlos Alberto Vanzolini](http://pt.wikipedia.org/wiki/Funda%C3%A7%C3%A3o_Carlos_Alberto_Vanzolini), [SAS Certificadora](http://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=SAS_Certificadora&action=edit), [DNV](http://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=DNV&action=edit), [A.B.S](http://pt.wikipedia.org/wiki/A.B.S), [Loyds](http://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Loyds&action=edit), ou [Bureau Veritas Quality International](http://pt.wikipedia.org/wiki/Bureau_Veritas_Quality_International), entre outros).

Foi elaborada através de um consenso internacional sobre as práticas que uma empresa pode tomar a fim de atender plenamente os requisitos de qualidade do cliente. A ISO 9000 não fixa metas a serem atingidas pelas empresas a serem certificadas, a própria empresa é quem estabelece as metas a serem atingidas.

A sigla ISO denomina a International Organization for Standardization, ou seja, Organização Internacional de Normalização. Ela é uma organização não governamental que está presente hoje em cerca de 120 países. Esta organização foi fundada em 1947 em Genebra, e sua função é promover a normalização de produtos e serviços, utilizando determinadas normas, para que a qualidade dos produtos seja sempre melhorada.

No [Brasil](http://pt.wikipedia.org/wiki/Brasil), o órgão que representa a ISO chama-se [ABNT](http://pt.wikipedia.org/wiki/ABNT) (Associação Brasileira de Normas Técnicas) A ISO 9000 é um modelo de padronização.

A organização deve seguir alguns passos e atender alguns requisitos da ISO 9001 para serem certificadas, dentre esses requisitos podemos citar:

* Padronização de todos os processos chaves do negócio, processos que afetam o produto e conseqüentemente o cliente;
* Monitoramento e medição dos processos de fabricação para assegurar a qualidade do produto/serviço, através de indicadores de performance e desvios;
* Implementar e manter os registros adequados e necessários para garantir a rastreabilidade do processo;
* Inspeção de qualidade e meios apropriados de ações corretivas quando necessário; e
* Revisão sistemática dos processos e do sistema da qualidade para garantir sua eficácia.

Embora a padronização tenha surgido nas indústrias e com foco na fabricação, atualmente a norma vem sendo implementada por outros tipos de organizações, incluindo colégios e universidades. Um "produto", no vocabulário da ISO, pode significar um objeto físico, ou serviço, ou software. A International Organization for Standardization ISO em 2004 publicou um artigo que dizia, *"Atualmente as organizações de serviço representam um número grande de empresas certificadas pela ISO 9001:2000, aproximadamente 31% do total"* Fonte: [Avaliação da ISO em 2004](http://www.iso.org/iso/en/iso9000-14000/certification/isosurvey.html)

|  |
| --- |
| **Índice**  [[esconder](javascript:toggleToc())]   * [1 Os Elementos da ISO 9000](http://pt.wikipedia.org/wiki/ISO_9000#Os_Elementos_da_ISO_9000) * [2 Resumo em linguagem informal](http://pt.wikipedia.org/wiki/ISO_9000#Resumo_em_linguagem_informal) * [3 Família](http://pt.wikipedia.org/wiki/ISO_9000#Fam.C3.ADlia) * [4 História da ISO 9000](http://pt.wikipedia.org/wiki/ISO_9000#Hist.C3.B3ria_da_ISO_9000)   + [4.1 Antes da ISO 9000](http://pt.wikipedia.org/wiki/ISO_9000#Antes_da_ISO_9000)   + [4.2 Versão 1987](http://pt.wikipedia.org/wiki/ISO_9000#Vers.C3.A3o_1987)   + [4.3 Versão 1994](http://pt.wikipedia.org/wiki/ISO_9000#Vers.C3.A3o_1994)   + [4.4 Versão 2000](http://pt.wikipedia.org/wiki/ISO_9000#Vers.C3.A3o_2000) * [5 PBQP-H no Brasil](http://pt.wikipedia.org/wiki/ISO_9000#PBQP-H_no_Brasil) |

**[**[**editar**](http://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=ISO_9000&action=edit&section=1)**] Os Elementos da ISO 9000**

***ISO 9001:2000 Sistema de gestão da qualidade — Requisitos*** é um documento de aproximadamente 30 páginas e disponível nos órgãos representantes em cada país. Descrito em itens como segue:

* Página 1: *Prefácio*
* Página 1 a 3: *Introdução*
* Página 3: *Objetivo e campo de aplicação*
* Página 3: *Referência normativa*
* Página 3: *Termos e definições*
* Página 4 a 12: *Requisitos*
  + Seção 4: *Sistema de Gestão da Qualidade*
  + Seção 5: *Responsabilidade da Direção*
  + Seção 6: *Gestão de Recursos*
  + Seção 7: *Realização do Produto*
  + Seção 8: *Medição, análise e melhoria*
* Páginas 13 a 20: Tabelas de correspondência entre a ISO 9001 e outras normas
* Páginas 21: *Bibliografia*

Os 6 (seis) documentos obrigatórios da norma são:

* Controle de Documentos (4.2.3)
* Controle de Registros (4.2.4)
* Auditorias Internas (8.2.2)
* Controle de Produto/ Serviço não-conformes (8.3)
* Ação corretiva (8.5.2)
* Ação preventiva (8.5.3)

Em acréscimo aos requisitos da ISO 9001:2000 é necessário definir e implementar uma “Política da Qualidade” e um “Manual da Qualidade” (isto não quer dizer estes são os únicos documentos necessários, cada organização deve avalizar seu processo por inteiro).

**[**[**editar**](http://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=ISO_9000&action=edit&section=2)**] Resumo em linguagem informal**

Os elementos descritos abaixo são alguns dos aspectos a serem abordados pela organização no momento da implementação da ISO 9001:2000, lembrando sempre que alguns desses requisitos variam de acordo com o tamanho e ramo de atividade da empresa. Deve ser feita a análise de todo processo e garantir a padronização, monitoramento e documentação de todo o processo que tem influência no produto.

* **Responsabilidade da direção:** requer que a política de qualidade seja definida, documentada, comunicada, implementada e mantida. Além disto, requer que se designe um representante da administração para coordenar e controlar o sistema da qualidade.
* **Sistema da qualidade:** deve ser documentado na forma de um manual e implementado também.
* **Análise crítica de contratos:** os requisitos contratuais devem estar completos e bem definidos. A empresa deve assegurar que tenha todos os recursos necessários para atender às exigências contratuais.
* **Controle de projeto:** todas as atividades referentes à projetos (planejamento, métodos para revisão, mudanças, verificações, etc.) devem ser documentadas.
* **Controle de documentos:** requer procedimentos para controlar a geração, distribuição, mudança e revisão em todos os documentos codificados na empresa.
* **Aquisição:** deve-se garantir que as matérias-primas atendam às exigências especificadas. Deve haver procedimentos para a avaliação de fornecedores.
* **Produtos fornecidos pelo cliente:** deve-se assegurar que estes produtos sejam adequados ao uso.
* **Identificação e rastreabilidade do produto:** requer a identificação do produto por item, série ou lote durante todos os estágios da produção, entrega e instalação.
* **Controle de processos:** requer que todas as fases de processamento de um produto sejam controladas (por procedimentos, normas, etc.) e documentadas.
* **Inspeção e ensaios:** requer que a matéria-prima seja inspecionada (por procedimentos documentados) antes de sua utilização.
* **Equipamentos de inspeção, medição e ensaios:** requer procedimentos para a calibração/aferição, o controle e a manutenção destes equipamentos.
* **Situação da inspeção e ensaios:** deve haver, no produto, algum indicador que demonstre por quais inspeções e ensaios ele passou e se foi aprovado ou não.
* **Controle de produto não-conformes:** requer procedimentos para assegurar que o produto não conforme aos requisitos especificados é impedido de ser utilizado inadvertidamente.
* **Ação corretiva:** exige a investigação e análise das causas de produtos não-conformes e adoção de medidas para prevenir a reincidência destas não-conformidades.
* **Manuseio, armazenamento, embalagem e expedição:** requer a existência de procedimentos para o manuseio, o armazenamento, a embalagem e a expedição dos produtos.
* **Registros da qualidade:** devem ser mantidos registros da qualidade ao longo de todo o processo de produção. Estes devem ser devidamente arquivados e protegidos contra danos e extravios.
* **Auditorias internas da qualidade:** deve-se implantar um sistema de avaliação do programa da qualidade.
* **Treinamento:** devem ser estabelecidos programas de treinamento para manter, atualizar e ampliar os conhecimentos e as habilidades dos funcionários.
* **Assistência técnica:** requer procedimentos para garantir a assistência à clientes.
* **Técnicas estatísticas:** devem ser utilizadas técnicas estatísticas adequadas para verificar a aceitabilidade da capacidade do processo e as características do produto.

**[**[**editar**](http://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=ISO_9000&action=edit&section=3)**] Família**

[http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/7/74/ISO_9001.jpg](http://pt.wikipedia.org/wiki/Imagem:ISO_9001.jpg)

[http://pt.wikipedia.org/skins-1.5/common/images/magnify-clip.png](http://pt.wikipedia.org/wiki/Imagem:ISO_9001.jpg)

A família de normas NBR ISO 9000:1994 (9001, 9002 e 9003) foi cancelada e substituída pela série de normas ABNT NBR ISO 9000:2000, que é composta de três normas:

* **ABNT NBR ISO 9000:2000:** Descreve os fundamentos de sistemas de gestão da qualidade e estabelece a terminologia para estes sistemas.
* **ABNT NBR ISO 9001:2000:** Especifica requisitos para um Sistema de Gestão da Qualidade, onde uma organização precisa demonstrar sua capacidade para fornecer produtos que atendam aos requisitos do cliente e aos requisitos regulamentares aplicáveis, e objetiva aumentar a satisfação do cliente.
* **ABNT NBR ISO 9004:2000:** Fornece diretrizes que consideram tanto a eficácia como a eficiência do sistema de gestão da qualidade. O objetivo desta norma é melhorar o desempenho da organização e a satisfação dos clientes e das outras partes interessadas.

Não existe certificação para as normas ABNT NBR ISO 9000:2000 e ABNT NBR ISO 9004:2000.

**[**[**editar**](http://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=ISO_9000&action=edit&section=4)**] História da ISO 9000**

[](http://pt.wikipedia.org/wiki/Imagem:Maxim_wczesny.jpg)

[http://pt.wikipedia.org/skins-1.5/common/images/magnify-clip.png](http://pt.wikipedia.org/wiki/Imagem:Maxim_wczesny.jpg)

Used by Britain`s colonial forces in the Matabele war in 1893-1894.

**[**[**editar**](http://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=ISO_9000&action=edit&section=5)**] Antes da ISO 9000**

Durante a Segunda Guerra Mundial (WWII), as empresas Britânicas de alta tecnologia, como de munição, estavam tendo diversos problemas com a qualidade de seus produtos, na época muitas bombas acabavam explodindo dentro das empresas no momento da fabricação ou no transporte. A solução adotada foi de começar a solicitar aos fabricantes procedimentos de fabricação e ainda deveriam apresentar esse documento por escrito – garantindo que os procedimentos estavam sendo seguidos. O nome desta norma era BS 5750, ela era conhecida como uma norma de gestão, por que ele não somente especificava como se produzir, mas também como gerenciar o processo de produção. De acordo com [Seddon](http://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Seddon&action=edit) “Em 1987, o governo britânico convencido pela Organização Internacional de Padronização aceitou a BS 5750 como uma norma padrão internacional. A BS 5750 tornou-se a ISO 9000.” [[1]](http://pt.wikipedia.org/wiki/ISO_9000#_note-seddon) [[2]](http://pt.wikipedia.org/wiki/ISO_9000#_note-seddon2)

**[**[**editar**](http://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=ISO_9000&action=edit&section=6)**] Versão 1987**

ISO 9000:1987 tem a mesma estrutura da norma britânica BS 5750, com três modelos de gerenciamento do sistema da qualidade, a seleção do modelo era baseada no escopo das atividades da organização;

* ISO 9001:1987 *Modelo de garantia da qualidade para projeto, desenvolvimento, produção, montagem e prestadores de serviço* era para companhias e organizações que tinham em suas atividades a criação de novos produtos.
* ISO 9002:1987 *Modelo de garantia da qualidade para produção, montagem e prestação de serviço* tem basicamente a o mesmo material da ISO 9001, mas sem abranger a criação de novos produtos.
* ISO 9003:1987 *Modelo de garantia da qualidade para inspeção final e teste* abrange somente a inspeção final do produto e não se preocupava como o produto era feito.

*ISO 9000:1987* era também influenciada por outras normas existentes nos Estados Unidos e outras normas de defesa militar ("MIL SPECS"), e adaptada para a fabricação.

**[**[**editar**](http://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=ISO_9000&action=edit&section=7)**] Versão 1994**

*ISO 9000:1994* enfatizava garantia da qualidade, por meio de ações preventivas, ao invés de inspeção final, e continuava a exigir evidencias de conformidade com os processos documentados. Nesta primeira edição com este foco acabou tendo um problema, pois as empresas acabavam criando e implementando seus próprios requisitos e acabaram gerando diversos manuais e procedimentos, e começaram a burocratizar a ISO e criando muito papel. Algumas empresas adaptavam e implementavam processos que podiam na prática atrapalhar o sistema da qualidade.

**[**[**editar**](http://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=ISO_9000&action=edit&section=8)**] Versão 2000**

*ISO 9001:2000* combina a três normas 9001, 9002 e 9003 em uma, agora chamada 9001. Os processos de projeto e desenvolvimento são requeridos apenas para empresas que de fato investem na criação de novos produtos. A versão 2000 procura fazer uma mudança radical na forma de pensar estabelecendo o conceito de controle de processo antes e durante o processo (“Controle de processo” era monitorado e melhorado as atividade e tarefas somente no instante da inspeção final do produto.) A versão 2000 também exige o envolvimento da direção da empresa, para fazer a integração da qualidade dentro da empresa definindo um responsável pela ações da qualidade. Outro objetivo era melhorar o processo por meio de medição de performance, indicadores para medir a efetividade das ações e atividades desenvolvidas. Mas a principal mudança na norma foi a introdução da visão de foco no cliente. Antes o cliente era visto como externo à organização, agora o SGQ considera o cliente dentro do sistema da Organização. A qualidade é considerada como uma variável de multiplas dimensões e definida pelo cliente, por suas necessidades e desejos. Além disso, não são considerados como clientes apenas os consumidores finais do produto, mas todos envolvidos na cadeia de produção.

**[**[**editar**](http://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=ISO_9000&action=edit&section=9)**] PBQP-H no Brasil**

**O Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade**, criado em 1991, com a finalidade de difundir os novos conceitos de qualidade, gestão e organização da produção que estão revolucionando a economia mundial, indispensável à modernização e competitividade das empresas brasileiras. Reformulado, a partir de 1996, para ganhar mais agilidade e abrangência setorial, o Programa vem procurando descentralizar suas ações e ampliar o número de parcerias, sobretudo com o setor privado. Para fortalecer essa nova diretriz no âmbito do setor público, e envolver também os Ministérios setoriais nessa cruzada, o Governo delegou a Presidência do Programa ao Ministério das Cidades.

---\*\*///--

Obtido em "<http://pt.wikipedia.org/wiki/ISO_9000>"

[Categorias](http://pt.wikipedia.org/wiki/Especial:Categories): [Normas ISO](http://pt.wikipedia.org/wiki/Categoria:Normas_ISO) | [Qualidade](http://pt.wikipedia.org/wiki/Categoria:Qualidade)