



O que significa a ABNT NBR ISO 9001 para quem compra?

(ADAPTAÇÃO REALIZADA PELO **ABNT/CB-25** AO DOCUMENTO **ISO**, CONSOLIDANDO COMENTÁRIOS DO **INMETRO** E DO **GRUPO DE APERFEIÇOAMENTO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO**)

Introdução

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

O que é a ABNT NBR ISO 9001?

A ABNT NBR ISO 9001 é a versão brasileira da norma internacional ISO 9001 que estabelece requisitos para o **Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)** de uma organização, não significando, necessariamente, conformidade de produto às suas respectivas especificações. O objetivo da ABNT NBR ISO 9001 é lhe prover confiança de que o seu fornecedor poderá fornecer, de forma **consistente e repetitiva**, bens e serviços de acordo com o que you especificou.

*A ABNT NBR 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. Sua especificação pode se dar através da referência a uma norma ou regulamento, ou mesmo a um catálogo, bem como a anexação de um projeto, folha de dados, etc.*

O que significa “Conformidade à ABNT NBR ISO 9001”?

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

Como a ABNT NBR ISO 9001 se aplica a você, comprador?

É claro que você tem um papel importante a desempenhar. Se não o desempenhar, pode acontecer que você venha a receber um produto que atende à todas os requisitos especificados por você, bem como os requisitos regulamentares aplicáveis, mas que está, entretanto, absolutamente errado para a aplicação que você pretende dar a ele.

Desta forma, antes de tudo, é importante que você comunique corretamente as suas necessidades com relação ao uso pretendido do produto.

Na sub-seção 7.4 da ABNT NBR ISO 9001 são fornecidos alguns requisitos para o processo de compra que são aplicáveis a você. Mesmo que você não tenha um Sistema de Gestão da Qualidade formal, poderá achar útil consultar 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? (A Conformidade com os requisitos da ABNT NBR ISO 9001 do Sistema de Gestão da Qualidade do Fornecedor poderá lhe 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 ter 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 ABNT NBR ISO 9001 é importante, como poderá estar certo de que o seu fornecedor tem um Sistema de Gestão da Qualidade que atende aos requisitos da ABNT NBR ISO 9001?
 - Estão os bens e serviços que você requer, cobertos pelo Sistema de Gestão da Qualidade do seu fornecedor? (Para descobrir isto, você deverá solicitar ao seu fornecedor uma cópia fiel do certificado que declara que o Sistema de Gestão da Qualidade dele está implementado e operando eficazmente e que o escopo da certificação abrange os bens e serviços que deseja adquirir.

Como você pode ter confiança de que seu fornecedor atende à ABNT NBR ISO 9001?

Existem alguns métodos que uma organização (no caso, seu fornecedor) pode utilizar para demonstrar que seu Sistema de Gestão da Qualidade atende aos requisitos da ABNT NBR ISO 9001. Estes métodos incluem:

- **Avaliação de segunda parte** – a organização fornecedora é avaliada diretamente pelo seu cliente (no caso você) com o objetivo de verificar se Sistema de Gestão da Qualidade do fornecedor atende aos requisitos da ABNT NBR ISO 9001 e aos

requisitos seus, cliente. Esta avaliação é, às vezes, usada em transações contratuais “*companhia à companhia*”;

- **Avaliação de terceira parte** - (frequentemente referida como **certificação**) – a organização fornecedora contrata uma terceira parte imparcial (uma **entidade certificadora, preferencialmente acreditada pelo Inmetro**) para avaliar a conformidade do seu Sistema de Gestão da Qualidade aos requisitos da ABNT NBR ISO 9001. O fato de um organismo de certificação ser **acreditado** (credenciado) por organismos de acreditação reconhecidos nacional e/ou internacionalmente, proporciona uma confiança adicional, já que a competência e a independência do organismo de certificação para conduzir o processo de certificação são verificadas. A figura 1 procura explicar o processo em termos esquemáticos simples:

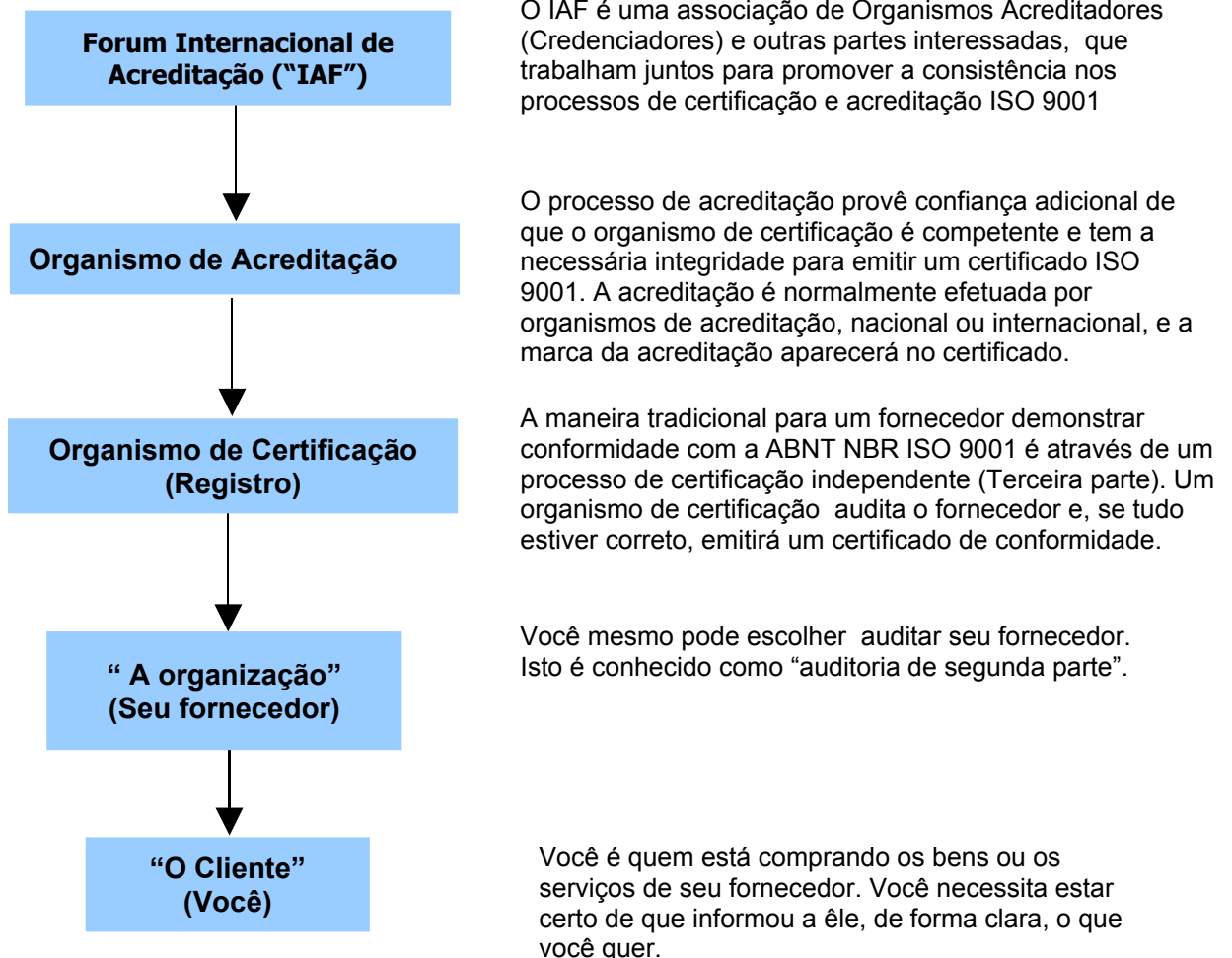


Figura 1 – Algumas formas de demonstrar conformidade à ABNT NBR ISO 9001

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

Não. A referência à ABNT NBR ISO 9001 indica que o fornecedor tem um **Sistema de Gestão da Qualidade** que atende aos requisitos desta Norma. Como foi mencionado anteriormente, ele dará a você confiança na **capacidade do seu fornecedor de fornecer bens e serviços conformes, de forma consistente**, com o que você especificou. A ISO 9001 requer que o fornecedor monitore os níveis de satisfação de seus clientes (incluindo você) e realmente o seu Sistema de Gestão da Qualidade com essa 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 deve, em primeiro lugar, chamar a atenção de seu fornecedor sobre o seu descontentamento. Você poderá fazê-lo através dos canais de comunicação normais estabelecidos. Seu fornecedor tem que investigar sua reclamação, e deve 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 Sistema de Gestão da Qualidade que atende os requisitos da NBR ABNT 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 deve 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 deve 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 Sistema de Gestão da Qualidade 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 este for **acreditado (credenciado)** – ver Figura 1, você deve reclamar ao Organismo de Acreditação. No caso do Brasil, as certificações efetuadas no âmbito do SBAC – Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade têm como organismo acreditador o **Inmetro**. 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 **Forum 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.

Em resumo...

A ABNT NBR ISO 9001 é uma forma 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 ABNT NBR ISO 9001.

Algumas informações adicionais úteis sobre a ABNT NBR ISO 9001 podem ser obtidas em www.iso.org/9000 e www.iso.org/conformity assessment, e também, na página do ABNT/CB-25 – www.abntcb25.com.br