



**Certificado uma vez,
aceite em qualquer lugar**

Resultados esperados para a Certificação Acreditada de acordo com o referencial ISO 9001



Introdução

O International Accreditation Forum (IAF) e a International Organization for Standardization (ISO) elaboraram conjuntamente uma declaração concisa sobre os resultados que devem ser esperados como desfecho de uma certificação acreditada pela ISO 9001. A intenção é promover um foco comum através de toda a cadeia de avaliação da conformidade, a fim de alcançar estes resultados esperados, aumentando assim o valor e a importância da certificação acreditada.

A certificação ISO 9001 é frequentemente utilizada nos sectores público e privado, com vista a aumentar a confiança nos produtos e serviços fornecidos pelas organizações, entre parceiros nas relações entre negócios, na selecção de fornecedores em cadeias de fornecimento e no direito à apresentação de propostas de contratos.

Sobre a ISO

A ISO é responsável pelo desenvolvimento e publicação da ISO 9001, mas não realiza auditorias e certificação. Estes serviços são realizados de forma independente da ISO, por organismos de certificação. A ISO não controla tais organismos, mas desenvolve normas internacionais, de carácter voluntário, para promover as boas práticas nas suas actividades, a nível mundial. Por exemplo, a ISO/IEC 17021 especifica os requisitos para os organismos que realizam auditorias e certificação de sistemas de gestão.

Sobre o IAF

O IAF é uma associação internacional cujos membros incluem os organismos nacionais de acreditação. Os organismos de certificação que pretendam promover maior confiança nos seus serviços podem solicitar a acreditação, como sendo competentes, a um organismo de acreditação nacional reconhecido pelo IAF. A ISO não controla estes organismos, mas desenvolve normas internacionais, de carácter voluntário, como a ISO/IEC 17011, que especifica os requisitos gerais para a actividade de acreditação.

Resultados esperados para a Certificação Acreditada de acordo com o referencial ISO 9001

(na perspectiva dos clientes da organização)

“Para o âmbito de certificação definido, uma organização com um sistema de gestão da qualidade certificado fornece de uma forma consistente produtos que vão ao encontro dos requisitos do cliente, estatutários e regulamentares, e visa melhorar a satisfação dos clientes”

Notas:

- “Produtos” também inclui “serviços.”
- Os requisitos dos clientes para os produtos podem ser declarados (por exemplo num contrato ou numa especificação acordada) ou estar genericamente implícitos (por exemplo no material promocional da organização ou por prática comum para o sector económico/industrial).
- Os requisitos para os produtos podem incluir requisitos para as actividades de entrega e pós entrega.

O que significa uma certificação acreditada pela ISO 9001

Para obter produtos conformes, é expectável que o processo de certificação acreditada dê confiança que a organização possui um sistema de gestão da qualidade em conformidade com os requisitos da ISO 9001. Em particular, é expectável que a organização:

- A. tenha estabelecido um sistema de gestão da qualidade que seja adequado aos seus produtos e processos, e apropriado ao seu âmbito de certificação.
- B. analise e compreenda as necessidades e expectativas dos clientes, bem os requisitos estatutários e regulamentares relacionados com os seus produtos.
- C. garanta que as características dos produtos tenham sido especificadas com vista a ir ao encontro dos requisitos dos clientes, estatutários e regulamentares.
- D. tenha determinado e esteja a gerir os processos necessários à obtenção dos resultados esperados (produtos conformes e satisfação dos clientes).
- E. tenha assegurado a disponibilidade de recursos necessários ao suporte e monitorização destes processos.
- F. monitorize e controle as características definidas dos produtos.
- G. vise prevenir não conformidades e tenha implementados processos sistemáticos de melhoria que:
 1. Corrijam quaisquer não conformidades que ocorram (incluindo não conformidades dos produtos que sejam detectadas após a entrega)
 2. Analise a causa das não conformidades e adopte acções correctivas que evitem a sua recorrência
 3. Trate as reclamações dos clientes
- H. tenha implementado processos eficazes de auditoria interna e de revisão pela gestão.
- I. monitorize, meça e melhore continuamente a eficácia do seu sistema de gestão da qualidade.

O que não significa uma certificação acreditada pela ISO 9001

- 1) É importante reconhecer que a ISO 9001 define os requisitos para o sistema de gestão da qualidade de uma organização e não para os seus produtos. A certificação acreditada pela ISO 9001 deve fornecer confiança na capacidade da organização "fornecer produtos que, de forma consistente, vão ao encontro dos requisitos do cliente, estatutários e regulamentares aplicáveis". Não garante que a organização obtenha sempre 100% de conformidade do produto, embora isso deva ser, obviamente, um objectivo permanente.
- 2) A certificação acreditada pela ISO 9001 não significa que a organização esteja a fornecer um produto superior ou que o produto em si esteja certificado como cumprindo os requisitos de um referencial ou especificação da ISO (ou qualquer outro).

