

## **Análise Crítica do Sistema de Gestão na ISO9001:2015 e na ISO14001:2015**

O requisito 9.3 das normas ISO9001:2015 e ISO14001:2015 é um dos pontos mais importantes de qualquer sistema de gestão (SG). Dentro de uma perspectiva de PDCA, a Análise Crítica do SG pertence à fase “check”, ou seja, a comparação entre o que foi planejado e o que foi realizado. A Direção determinou a existência do SG e seus objetivos, e é justo que a mesma Direção avalie se o SG vem atingindo os objetivos planejados.

Grande parte das não-conformidades poderiam ser evitadas se fosse dada atenção a título do item:

- “análise”: não basta apresentar uma relação de números e gráficos, é necessário analisá-los para compreendê-los e se chegar a conclusões. O item 9.3.2 da ISO9001:2015 e o texto da ISO14001:2015 determinam quais as entradas para a análise crítica, e a falta de qualquer uma delas é uma não-conformidade;
- “crítica”: com base nos resultados, é necessário que a Direção decida se correções de rumo ou outras melhorias são necessárias, ou seja, as saídas determinadas no item 9.3.3 da ISO9001:2015 e no texto da ISO14001:2014, que devem ser mantidas como informações documentadas;
- “pela Direção”: essa atividade não pode ser delegada, pois somente a Direção tem a legitimidade para realizar críticas sobre o SG que ela mesma determinou a existência.

Outro ponto relevante, parte do requisito 9.3.1 da ISO9001:2015 e texto da ISO14001:2015, é a necessidade de determinar qual o intervalo entre as sucessivas análises críticas. O requisito não estabelece que esse intervalo seja fixo, bastando que o mesmo seja planejado. Convém que esse planejamento leve em conta a periodicidade das auditorias internas e outros fatores.

Um mito sobre Análise Crítica pela Direção é que isso deva ocorrer em uma reunião presencial. Embora essa seja a prática mais comum (e uma boa prática), nada impede que essa análise ocorra em uma reunião à distância (*conference call*), uma série de reuniões, ou mesmo reunião alguma, pois essa análise poderia ser feita por troca de e-mails, redes sociais etc.

Por fim, as mudanças introduzidas nas versões 2015 das normas pedem levar em consideração o direcionamento estratégico, as mudanças de contexto interno e externo, a eficácia das ações tomadas para abordar riscos e oportunidades e a extensão na qual os objetivos da qualidade/ambientais foram alcançados, e não há mais referência explícita a mudanças na política e objetivos, embora essa possa ser uma das saídas. Na ISO9001:2015 em particular agora há a necessidade de se considerar o desempenho de provedores externos. Na ISO14001:2015 as mudanças incluem considerar necessidades e expectativas de partes interessadas, mais detalhes sobre desempenho ambiental da organização, oportunidades para melhorar a integração do SGA com outros processos de negócios e comunicação com partes interessadas, incluindo reclamações.

**A Lato Qualitas pode auxiliar sua empresa na melhoria e implantação de Sistemas de Gestão.**

**Nasario 1/8/16**