



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

# **Resultados Esperados para certificação acreditada para a ISO 9001**



## Introdução

O International Accreditation Forum (IAF) e a International Organization for Standardization (ISO) apóiam a seguinte declaração sucinta de resultados que são esperados como resultado da certificação acreditada para a ISO 9001. A intenção é promover um foco comum em toda a cadeia de avaliação da conformidade a fim de alcançar estes resultados esperados e, assim, aumentar o valor e a relevância da certificação acreditada.

A certificação ISO 9001 é frequentemente usada em ambos os setores, privado e público, para aumentar a confiança nos produtos e serviços prestados pelas organizações, entre parceiros de negócios, na seleção de fornecedores em cadeias de abastecimento e no direito à apresentação de propostas para contratos.

A ISO é o desenvolvedor e editor da ISO 9001, mas não realiza auditoria e certificação. Estes serviços são realizados de forma independente por entidades certificadoras. A ISO não controla esses organismos, mas desenvolve Normas Internacionais voluntárias para estimular boas práticas em suas atividades em nível mundial. Por exemplo, a ISO/IEC 17021, que especifica os requisitos para organismos de auditoria e certificação de sistemas de gestão.

Uma opção para certificação de organismos que pretendam prestar maior confiança nos seus serviços é ser acreditado, ou seja, ser reconhecido como competente, por um organismo nacional de acreditação reconhecido pelo IAF. O IAF é uma associação internacional cujos membros incluem os organismos nacionais de acreditação de 49 economias. A ISO não controla esses organismos, mas desenvolve Normas Internacionais voluntárias como a ISO/IEC 17011, que especifica os requisitos gerais para a realização de acreditação.

NOTA: A certificação acreditada é somente uma forma que uma organização pode utilizar para demonstrar a conformidade com a norma ISO 9001. A ISO não promove certificação acreditada como sendo preferida comparada com outras metodologias de avaliação da conformidade.

### **Resultados Esperados para certificação acreditada para a ISO 9001** (a partir da perspectiva dos clientes da organização)

**"Para o escopo da certificação definido, uma organização com o sistema de gestão da qualidade certificado fornece produtos que atendem de forma consistente aos requisitos do cliente e requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis, e visa aumentar a satisfação do cliente."**

**Notas:**

- a. "produtos" também inclui "serviços".
- b. requisitos do cliente para o produto podem ser estabelecidos (por exemplo, um contrato ou especificação) ou geralmente implícitos (por exemplo, no material promocional da organização, ou pela tradição nesta economia/setor industrial).
- c. requisitos para o produto pode incluir os requisitos para entrega e atividades pós-entrega.

## O que a certificação acreditada para a ISO 9001 significa

Para conseguir os produtos conformes, o processo de certificação acreditado deverá fornecer confiança que a organização realmente tem um sistema de gestão da qualidade em conformidade com os requisitos aplicáveis da norma ISO 9001. Em particular, é de se esperar que a organização:

- A. estabeleceu um sistema de gestão da qualidade que é adequado para os seus produtos e processos, e apropriado para o escopo da sua certificação.
- B. analisa e entende as necessidades e expectativas dos clientes, bem como os requisitos legais e regulamentares relacionados aos seus produtos.
- C. garante que as características do produto tenham sido especificadas, a fim de atender ao cliente e aos requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis.
- D. estabeleceu e está gerenciando os processos necessários para atingir os resultados esperados (Produtos conformes e maior satisfação do cliente).
- E. assegurou a disponibilidade de recursos necessários para apoiar a operação e o monitoramento desses processos.
- F. monitora e controla características definidas do produto.
- G. visa prevenir não-conformidades, e possui uma sistemática de melhoria dos processos para:
  1. Corrigir eventuais não-conformidades que ocorram (incluindo não-conformidades de produtos que são detectadas após a entrega)
  2. Analisar a causa das não-conformidades e tomar ações corretivas para evitar a sua recorrência
  3. Trate as reclamações dos clientes.
- H. implementou processos eficazes de auditoria interna e de análise crítica pela direção.
- I. monitora, mede e melhora continuamente a eficácia da seu sistema de gestão da qualidade.

## O que a certificação acreditada para ISO 9001 *não* significa

- 1) É importante reconhecer que a ISO 9001 define os requisitos para o sistema de gestão da qualidade de uma organização, não para os seus produtos. A certificação acreditada para a ISO 9001 deve fornecer confiança na capacidade da organização para "fornecer produtos que atendam de forma consistente aos requisitos do cliente e requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis". A certificação não garante necessariamente que a organização sempre alcançará 100% de conformidade do produto, embora isso deva ser, obviamente, um objetivo permanente.
- 2) A certificação acreditada para a ISO 9001 não implica que a organização está fornecendo um produto superior, ou que o próprio produto é certificado como satisfazendo os requisitos de um padrão ou especificação da ISO, ou de qualquer outra entidade.



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

**Secretaria do IAF**

Elva Nilsen  
28 Chemin Old Chelsea  
Box 1811  
Chelsea, Quebec  
CANADA J9B 1A0

Phone: +1 (613) 454 8159  
Email: [iaf@iaf.nu](mailto:iaf@iaf.nu)

[www.iaf.nu](http://www.iaf.nu)