ISO 9001:2026 GUIA TÉCNICA

BUREAU VERITAS

CONTEÚDO

PORQUE SE DEVE CERTIFICAR SEGUNDO A NORMA ISO 9001:2026?

A norma ISO 9001:2026, na sua próxima revisão, substituirá a atual ISO 9001:2015. Esta revisão manterá a estrutura de alto nível do anexo, garantindo a coerência com os quadros de referência de outras normas da Organização Internacional de Normalização (ISO), incorporará uma terminologia atualizada e mais precisa e simplificará e esclarecerá as cláusulas existentes. A melhoria da qualidade, a transformação digital e a governação ética são as áreas estratégicas em que esta revisão se centra. A atualização representa uma evolução estratégica dos princípios de gestão da qualidade; ao manter a compatibilidade estrutural e introduzir conceitos inovadores, a norma ISO 9001:2016 tem como objetivo proporcionar às organizações um quadro sólido para a excelência sustentável

› Porque obter a certificação segundo a norma ISO 9001:2026?
› Análise cláusula a cláusula
› O processo de certificação
› De que forma a norma ISO 9001:2026 irá beneficiar a sua organização?
› Como efetuar a transição da norma ISO 9001:2015 para a norma ISO 9001:2026?

ISO 9001:2026, O PADRÃO DE EXCELÊNCIA PARA A GESTÃO DA QUALIDADE

As empresas de sucesso caracterizam-se pelo seu compromisso com a **qualidade**, desde a sua forma de operar até aos padrões de atendimento ao cliente que estabelecem, passando pelos produtos que fabricam e comercializam. O compromisso com a qualidade irá melhorar o valor e a imagem da marca e garantir que esta esteja mais bem preparada para criar novas oportunidades num mercado global cada vez mais competitivo.

O objetivo da norma ISO 9001:2026 é ajudá-lo a desenvolver um **Sistema de Gestão da Qualidade** sólido que lhe permita responder aos requisitos de qualidade em constante evolução, em consonância com as expectativas sociais, económicas e ambientais em constante mudança. A norma ISO 9001:2026 oferece flexibilidade, permitindo-lhe conceber o seu próprio sistema de gestão da qualidade em função dos seus produtos específicos, das necessidades dos clientes e dos riscos.

Com a norma ISO 9001:2026, demonstrará a sua capacidade de fornecer, de forma sistemática, produtos e serviços que cumpram os requisitos dos clientes e a legislação em vigor.

PORQUE SE DEVE CERTIFICAR SEGUNDO A ISO 9001:2026?

A certificação segundo a norma ISO 9001 **relativa aos Sistemas de Gestão da Qualidade garante que a sua empresa cumpre os requisitos legais e os dos consumidores, além de oferecer uma série de vantagens** adicionais:

› Implementar processos otimizados e melhorar a eficiência operacional

› Integrar considerações sobre as alterações climáticas.

› Alargar as funções de liderança

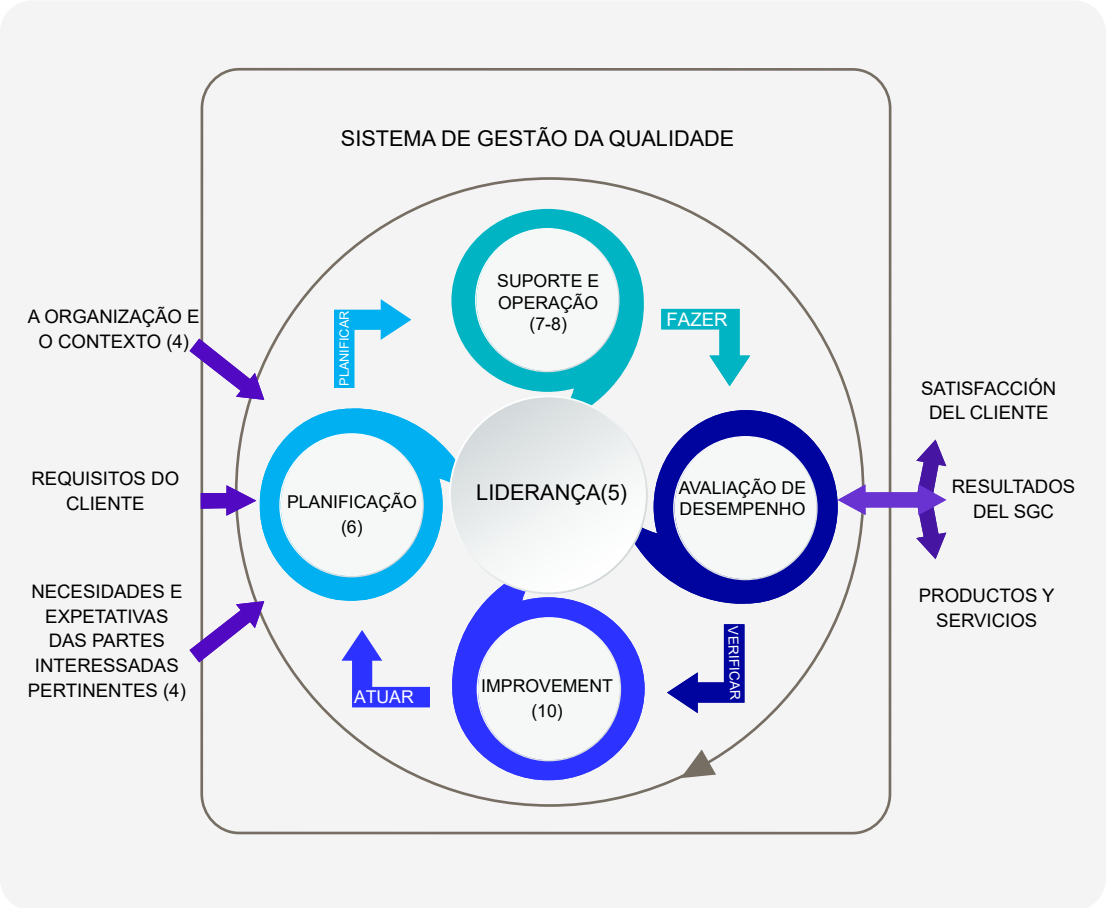
› Promover uma cultura de qualidade e um comportamento ético.

› A norma ISO 9001:2026 introduz atualizações relacionadas com a abordagem baseada no risco, a sustentabilidade e a digitalização

> **A norma ISO 9001:2026 oferece um modelo abrangente para gerir os processos e o desempenho da sua empresa e melhorar a satisfação do cliente. Ao centrar a atenção de todos os membros da organização no risco, influencia o comportamento dos seus colaboradores, aumentando a consciencialização e reduzindo as falhas**

ANÁLISE CLÁUSULA A CLÁUSULA

A norma ISO 9001:2026 mantém a estrutura baseada no Anexo e integra a cultura da qualidade e o comportamento ético.



O Sistema de Gestão da Qualidade baseia-se no modelo Planear-Executar-Verificar-Agir (PDCA), concebido para ajudar as organizações a alcançar uma melhoria contínua

CLÁUSULA1 | ALCANCE

A norma ISO 9001:2026 **é aplicável a qualquer organização**, independentemente da sua dimensão, tipo ou dos produtos ou serviços que oferece. Todos os requisitos da norma relativos a um Sistema de Gestão da Qualidade têm em conta fatores como o contexto em que uma organização opera e as necessidades e expectativas das suas partes interessadas.

A norma ISO 9001:2026 é aplicável a qualquer organização que necessite de demonstrar a sua capacidade de fornecer, de forma sistemática, produtos e serviços que satisfaçam as expectativas dos clientes e cumpram os requisitos legais.

CLÁUSULA 2 | REFERÊNCIAS NORMATIVAS

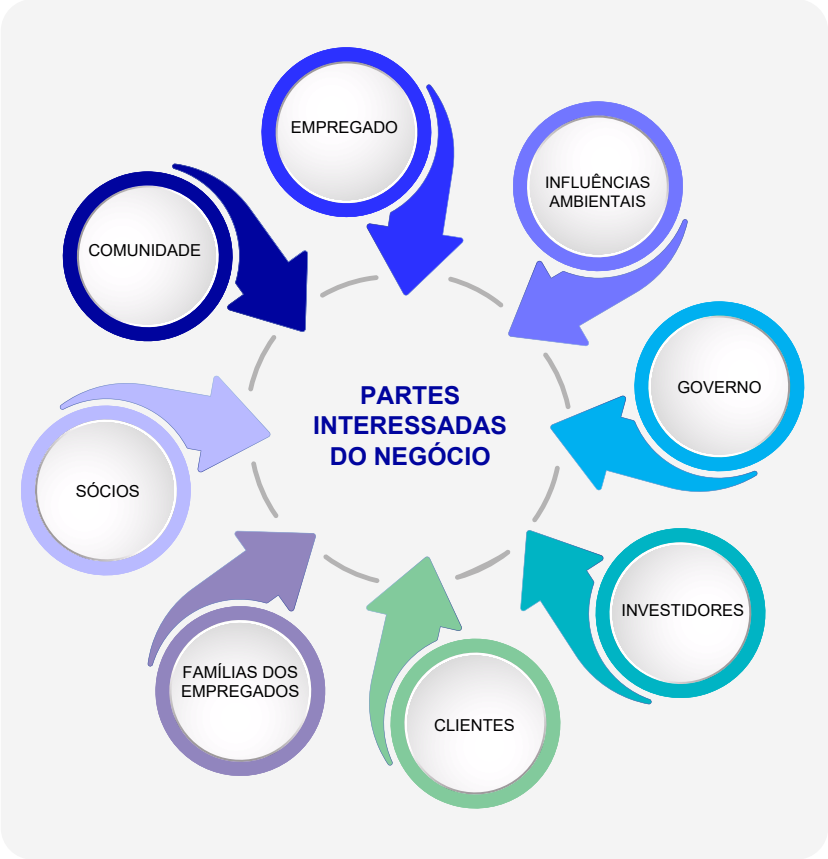
Esta cláusula indica a norma ISO 9000:2026, Sistemas de gestão da qualidade — Fundamentos e vocabulário, como referência normativa. Isto significa que a norma ISO 9000:2026, Sistemas de gestão da qualidade — Fundamentos e vocabulário, é essencial para a correta compreensão e aplicação da norma ISO 9001:2026.

CLÁUSULA 3 |TÉRMINOS E DEFINIÇÕES

A norma pode incluir termos específicos relacionados com o SGQ da cláusula 3

A análise do contexto da organização exige que os gestores tenham em conta os pontos fortes e fracos da organização, bem como as oportunidades e ameaças que esta enfrenta. Os resultados são utilizados como um dos principais elementos de entrada do seu sistema de gestão da qualidade

CLÁUSULA 4 | CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO



O capítulo 4, Contexto, explica os requisitos para que uma organização identifique os problemas e as necessidades que possam afetar a conceção do Sistema de Gestão da Qualidade e que possam ser utilizados para o seu desenvolvimento. Este exercício inclui a identificação das partes interessadas relevantes e a determinação dos seus requisitos, de modo a garantir que os bens e serviços satisfaçam as necessidades e expectativas das entidades externas. A alta direção da organização deve participar direta e ativamente na definição da sua missão e visão, e ter em conta tanto os aspetos internos como externos que possam afetar a sua capacidade de atingir os seus objetivos. Deve ter em conta as mudanças e as tendências, as relações, as perceções e os valores das partes interessadas, as prioridades estratégicas e a disponibilidade de recursos, bem como qualquer outro aspeto que possa afetar a capacidade da organização de atingir os seus objetivos.

O «contexto da organização» é o ambiente empresarial em que esta opera. Compreender o contexto externo implica ter em conta fatores legais, tecnológicos, competitivos, de mercado, culturais, sociais, económicos e ambientais, quer sejam internacionais, nacionais, regionais ou locais. (Foi adicionado o ambiente de trabalho para incluir a influência ambiental).

Para compreender o contexto interno, as organizações devem ter em conta aspetos relacionados com os valores, a cultura, o conhecimento e o desempenho da empresa.

A cláusula 4 explica também como determinar o âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e quais os fatores a ter em conta, bem como a importância de estabelecer processos que mantenham e melhorem esse sistema.

CLÁUSULA 5 | LIDERANÇA

A implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade requer uma liderança proativa e a participação da alta direção na integração dos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade nos seus processos empresariais e na identificação dos riscos que possam afetar a conformidade dos produtos e serviços ou a satisfação do cliente. A política de qualidade deve incluir um compromisso com a melhoria de todos os aspetos relevantes do Sistema de Gestão da Qualidade — e não apenas da sua eficácia — e deve fornecer um quadro (ou seja, um processo) para estabelecer objetivos de qualidade.

A ALTA DIREÇÃO DEVE PARTICIPAR ATIVAMENTE EM:

- Definir e comunicar a missão, a visão, o objetivo e as prioridades estratégicas a longo prazo da organização, garantindo que a qualidade seja um elemento integrante da orientação da organização.
- Determinar e rever periodicamente o contexto da organização, incluindo os fatores internos e externos, as tendências emergentes e os riscos e oportunidades que afetam os objetivos estratégicos e o desempenho do SGQ.
- Estabelecer, implementar e manter um SGQ eficaz e integrado, garantindo o alinhamento com os objetivos da organização e as estruturas de governação.
- Promover a sensibilização, a compreensão e o empenho em relação ao SGQ em todos os níveis da organização, apoiando-se em funções, responsabilidades e competências claras.
- Avaliar as mudanças e monitorizar as tendências que possam afetar a qualidade, as expectativas dos clientes, a conformidade regulamentar e a resiliência da organização.
- Impulsionar a melhoria contínua, fomentando a inovação, analisando os dados de desempenho e garantindo que o SGC evolua de acordo com as necessidades da organização e os acontecimentos externos.
- Avaliar e gerir as relações com as partes interessadas, o que inclui identificar as suas expectativas, acompanhar as suas perceções e integrar as suas prioridades no planeamento estratégico.
- Garantir a disponibilidade e a otimização dos recursos, incluindo pessoal competente, tecnologia, infraestruturas e ativos baseados em informação necessários para um desempenho eficaz do SGQ.

A direção executiva desempenha um papel fundamental na norma ISO 9001:2026. De facto, o sucesso do sistema de gestão da qualidade depende do seu empenho e da sua liderança

CLÁUSULA 6 | PLANIFICAÇÃO

Esta cláusula explica como abordar os riscos e as oportunidades, estabelecer objetivos de qualidade e planear ações. Os procedimentos para abordar os riscos e as oportunidades devem constituir um elemento fundamental do sistema de gestão da qualidade e devem ser proporcionais ao impacto potencial na conformidade dos produtos e serviços da organização.
A organização deve também estabelecer e documentar objetivos SMART para todos os processos e níveis relevantes.
Para se manterem competitivas e cumprirem a legislação, as empresas devem implementar mudanças de forma sistemática, tendo em conta uma série de fatores:

- Possíveis consequências das alterações
- Integridade do Sistema de Gestão da Qualidade
- Disponibilidade de recursos
- Atribuição e reatribuição de responsabilidades e autoridade

CLÁUSULA 7 | APOIO

A organização deve garantir a disponibilidade de recursos suficientes e adequados — humanos, físicos, digitais e informativos — para estabelecer, operar e melhorar continuamente o SGQ e os seus processos associados. Isto inclui uma avaliação contínua da forma como as necessidades de recursos podem evoluir ao longo do tempo, em resposta a mudanças estratégicas, tecnologias em evolução, crescimento organizacional e riscos ou oportunidades emergentes.

As considerações em matéria de recursos humanos vão agora além da simples contratação de pessoal e da formação, abrangendo o desenvolvimento de competências, a melhoria das qualificações em função das necessidades futuras, o bem-estar dos colaboradores e os sistemas de gestão de desempenho que apoiam a resiliência da organização e resultados de qualidade constante.

A norma também reforça a ideia de que todas as organizações devem gerir e manter um ambiente de trabalho adequado e seguro, incluindo tanto os fatores físicos como os psicossociais, para garantir que as pessoas possam desempenhar as suas funções de forma eficaz. Isto abrange a cultura do local de trabalho, a ergonomia, práticas que promovam a saúde mental e condições que permitam um trabalho eficiente e sem erros.

Além disso, a norma ISO 9001:2026 dá maior ênfase ao conhecimento organizacional como recurso estratégico. A organização deve identificar, manter e disponibilizar o conhecimento necessário para o funcionamento eficaz dos processos do SGQ, garantindo simultaneamente que esse conhecimento seja recolhido, protegido e transferido no âmbito do planeamento da continuidade.

CLÁUSULA 8 | OPERAÇÃO

A cláusula 8 aborda a importância de desenvolver uma abordagem orientada para os processos, de modo a fornecer produtos e serviços que satisfaçam os requisitos dos clientes. Explica como esses requisitos devem ser determinados, comunicados, documentados e revistos continuamente. É dado destaque à conceção e ao desenvolvimento de produtos e serviços, bem como à importância de controlar os processos, produtos e serviços externos.

A norma ISO 9001:2026 dedica especial atenção à gestão de riscos. Como tal, pode ser utilizada para sensibilizar os colaboradores para os riscos e ajudar a criar uma cultura de prevenção e gestão de riscos.

CLÁUSULA 9 | AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Esta cláusula abrange todas as atividades de acompanhamento, medição, análise, tendências de qualidade e avaliação exigidas pelo SGQ... com maior pormenor, para confirmar que os resultados de desempenho continuam a ser

› O que é necessário monitorizar

› Métodos de acompanhamento, medição e análise

› Critérios de avaliação do desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade

› Quando se deve monitorizar e medir o desempenho.

É importante salientar que se deve monitorizar a perceção dos clientes quanto ao grau de cumprimento dos requisitos, bem como as suas opiniões sobre a organização e os seus produtos e serviços. As técnicas de análise e avaliação são enumeradas em pormenor. A cláusula explica também a necessidade de realizar auditorias internas e revisões pela direção, a fim de garantir a conformidade e a sustentabilidade do Sistema de Gestão da Qualidade.

CLÁUSULA 10 | MELHORIA

As organizações devem identificar continuamente oportunidades de melhoria dos seus produtos e serviços, com o objetivo de minimizar as não conformidades e aumentar a satisfação do cliente. Esta cláusula explica como gerir as não conformidades e promove a melhoria contínua.

O PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

CAPACITAR A EWUIPA (DIRETOR GERAL, GERENTES DE QUALIDADE, AUDITORES INTERNOS, ETC.)

ADAPTAR OS TEUS PROCESSOS DE GESTÃO PARA CUMPRIR A NORMATIVA

INTEGRAR PARTES DE OUTROS SISTEMAS DE GESTÃO, DISENHAR PROCESSOS YE GERAR DOCUMENTAÇÃO

MONITORIZAR OS PROCESSOS E ANALIZAR OS KPI. ACUAR EM CONSEQUENCIA.

OBTENHA A CERTIFICAÇÃO ISO 9001:2026

O PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DURA DE 6 A 18 MESES

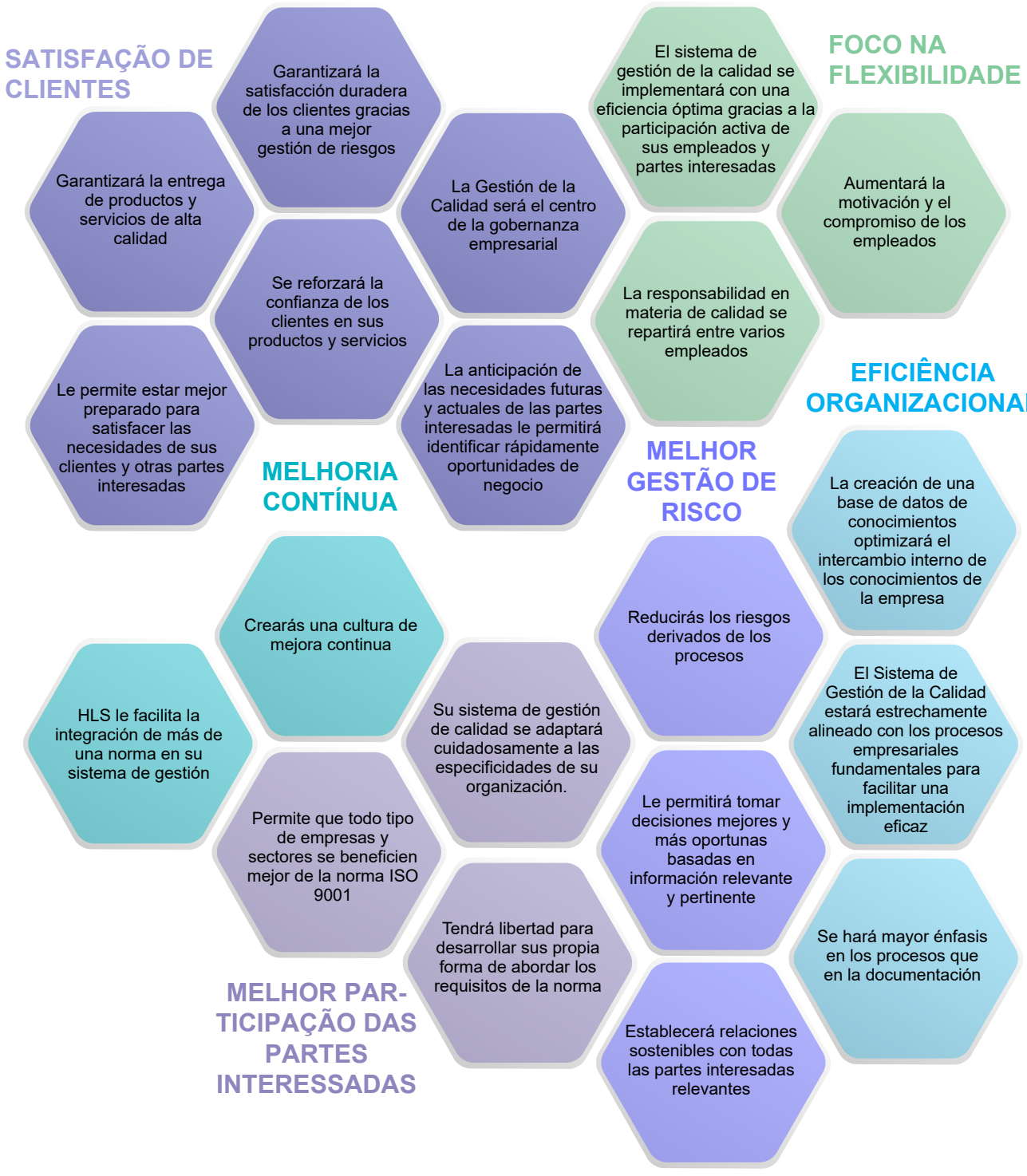
Haverá um período de transição durante o qual todas as organizações deverão concluir a migração. Serão fornecidas mais informações quando a iAF publicar os requisitos e as normas.

QUE VANTAGENS TEM A ISO 9001:2026? NA TUA ORGANIZAÇÃO

› Maior capacidade para enfrentar desafios inesperados.

› Diferencia a organização em mercados competitivos

› Posiciona a organização para prosperar em ambientes empresariais cada vez mais complexos, digitais e com consciência ética



CONHECE

BEYOND,

O TEU CENTRO DE TRANSIÇÃO DO BUREAU VERITAS CERTIFICAÇÃO

TU NO CENTRO

Num mundo em constante mudança, depara-se com desafios complexos: atualizações regulamentares imprevisíveis, incerteza operacional e a pressão de manter a conformidade regulamentar, ao mesmo tempo que otimiza os recursos. Como organização empenhada na excelência, precisa de um parceiro que não se limite a cumprir os requisitos, mas que transforme cada mudança numa oportunidade.

OS DESAFIOS QUE ENFRENTAS

› Complexidade regulamentar: As novas versões das normas ISO geram confusão sobre o que alterar e como fazê-lo.

› Risco operacional: As transições mal geridas afetam os processos, as equipas e os resultados.

› Recursos fragmentados: A formação, a análise de lacunas e a documentação encontram-se dispersas por vários fornecedores.

› Incerteza quanto ao impacto: Como garantir que a implementação fortaleça o seu negócio?

A SOLUÇÃO: BEYOND

A BEYOND é a forma como a Bureau Veritas Certification o acompanha num mundo em constante mudança, transformando a complexidade em clareza e a incerteza num caminho seguro rumo ao futuro. É uma plataforma única, centrada no cliente, que reúne formação, avaliações, aconselhamento especializado e recursos para o ajudar a preparar-se, a adaptar-se e a reforçar os seus sistemas de gestão à medida que as normas evoluem.

PORQUE ESCOLHER O BUREAU VERITAS?

REDE DE TRABALHOS

Com 150 000 certificados ISO ativos e mais de 7 400 auditores qualificados, a Bureau Veritas está presente em 140 países e conta com especialistas locais em 80 deles.

RECONHECIMENTO

A certificação da Bureau Veritas é reconhecida por mais de 40 organismos de acreditação nacionais e internacionais em todo o mundo.

EXPERIÊNCIA

Os nossos auditores possuem um vasto conhecimento de setores industriais específicos, regulamentação local, mercados e línguas, o que lhes permite oferecer soluções adaptadas às suas necessidades.

Visita la página de **BEYOND** en:
certification.bureauveritas.com

SHAPING A WORLD OF TRUST

Bureau Veritas é uma empresa que opera no âmbito «Business to Business to Society» e contribui para transformar o mundo em que vivemos. Como líder mundial em ensaios, inspeção e certificação, ajuda clientes de todos os setores a enfrentar os desafios em matéria de qualidade, saúde e segurança, proteção do ambiente e responsabilidade social.

BUREAU VERITAS

Shaping a World of Trust