

Gestão do risco nos sistemas de gestão da qualidade

(ISO 9001:2015)



FILIPE CARVALHO
CONSULTOR SÉNIOR DA Q4E
geral@q4e.pt
WWW.Q4E.PT

Enquadramento

Na atualidade, as organizações operam num mundo empresarial em que predomina muitas vezes a incerteza nos negócios, seja esta motivada por questões do contexto externo (tais como, por exemplo, os fatores políticos, económicos, sociais, tecnológicos, ambientais e legais) ou questões do contexto interno (tais como, por exemplo, a cultura organizacional e os recursos disponíveis). Neste sentido, recentemente, a *International Organization for Standardization* (ISO) incorporou na norma ISO 9001:2015 – Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ) o conceito de “pensamento baseado em risco”, no qual está subjacente a necessidade de as organizações determinarem os seus riscos e oportunidades, bem como planearem e implementarem ações para tratar os riscos e oportunidades, com o intuito de aumentar a eficácia do SGQ, alcançar melhores resultados e prevenir efeitos indesejados. Ressalve-se, contudo, que o referido conceito já se encontrava implícito nas anteriores edições da norma ISO 9001, em especial, no que se refere à abordagem das ações preventivas como forma de eliminar as não conformidades potenciais. Segundo a ISO (2015), o “risco é o efeito da incerteza e qualquer incerteza pode ter efeitos positivos ou negativos”, sendo que “um desvio positivo que resulte de um ris-

co pode proporcionar uma oportunidade, mas nem todos os efeitos positivos do risco resultam em oportunidades”. De acordo com a ISO (2015), “a organização é responsável pela forma como aplica o pensamento baseado em risco”, sendo que “não há nenhum requisito para métodos formais de gestão do risco ou para um processo documentado de gestão do risco”. Desta forma, a organização terá sempre total abertura para adotar metodologias de gestão do risco simples ou mais extensas, tais como, por exemplo, as preconizadas na norma ISO 31000:2009 – Gestão do Risco (ver ISO, 2009).

Modelo para gestão do risco

Holisticamente, a organização poderá abordar a gestão do risco, no âmbito do SGQ (ISO 9001:2015), tendo por base o modelo proposto na Figura 1. Em termos de premissa geral, importa ter presente que o risco é inerente a todos os elementos do SGQ, isto é, faz parte dos processos, atividades, tarefas e funções da organização, bem como dos próprios produtos e serviços. Neste sentido, o “pensamento baseado em risco” deverá ser transversal a todo o SGQ. No modelo, o enquadramento da organização no seu contexto

toma uma posição de destaque, pois permite identificar a incerteza (?) inerente às questões externas e internas, bem como identificar a incerteza (?) inerente aos requisitos das partes interessadas. Por sua vez, o modelo assenta no ciclo PDCA (Plan–Do–Check–Act), elemento este agregador e impulsionador da abordagem ao “pensamento baseado em risco” no âmbito do SGQ. Na etapa Planear (1), a organização perante a incerteza (?) deverá, inicialmente, determinar os riscos e oportunidades (i.e., identificar, analisar e avaliar os riscos em termos dos critérios de aceitabilidade) e, posteriormente, tratar os riscos e oportunidades (i.e., planejar ações para evitar, mitigar ou assumir os riscos). A organização, sempre que assim desejar, pode integrar na sua abordagem métodos formais quantitativos e/ou qualitativos para auxiliar a gestão do risco, tais como, por exemplo, a análise SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats*) ou a análise FMEA (*Failure Mode and Effect Analysis*), segundo uma abordagem baseada na função do risco (Risco = Consequências x Probabilidade). Na etapa Executar (2), a organização deverá continuar a tratar os riscos e oportunidades (i.e., integrar e implementar o plano de ações) ao nível do SGQ, processos, atividades, tarefas, funções, produtos e serviços. Na etapa Verificar (3), a organização deverá avaliar a eficácia das ações para tratar os riscos e oportunidades que foram planeadas e implementadas anteriormente. Na etapa Atuar (4), a organização deverá ter presente que o “pensamento baseado em risco” visa tornar o SGQ uma ferramenta de gestão eficaz, assim sendo, a organização deverá atuar constantemente em prol da melhoria contínua nos vários níveis do SGQ, com o objetivo de identificar e colmatar todos os focos de incerteza (?) que possam coexistir entre os requisitos e os resultados do SGQ.



Pensamento Baseado em Risco em Contexto Organizacional

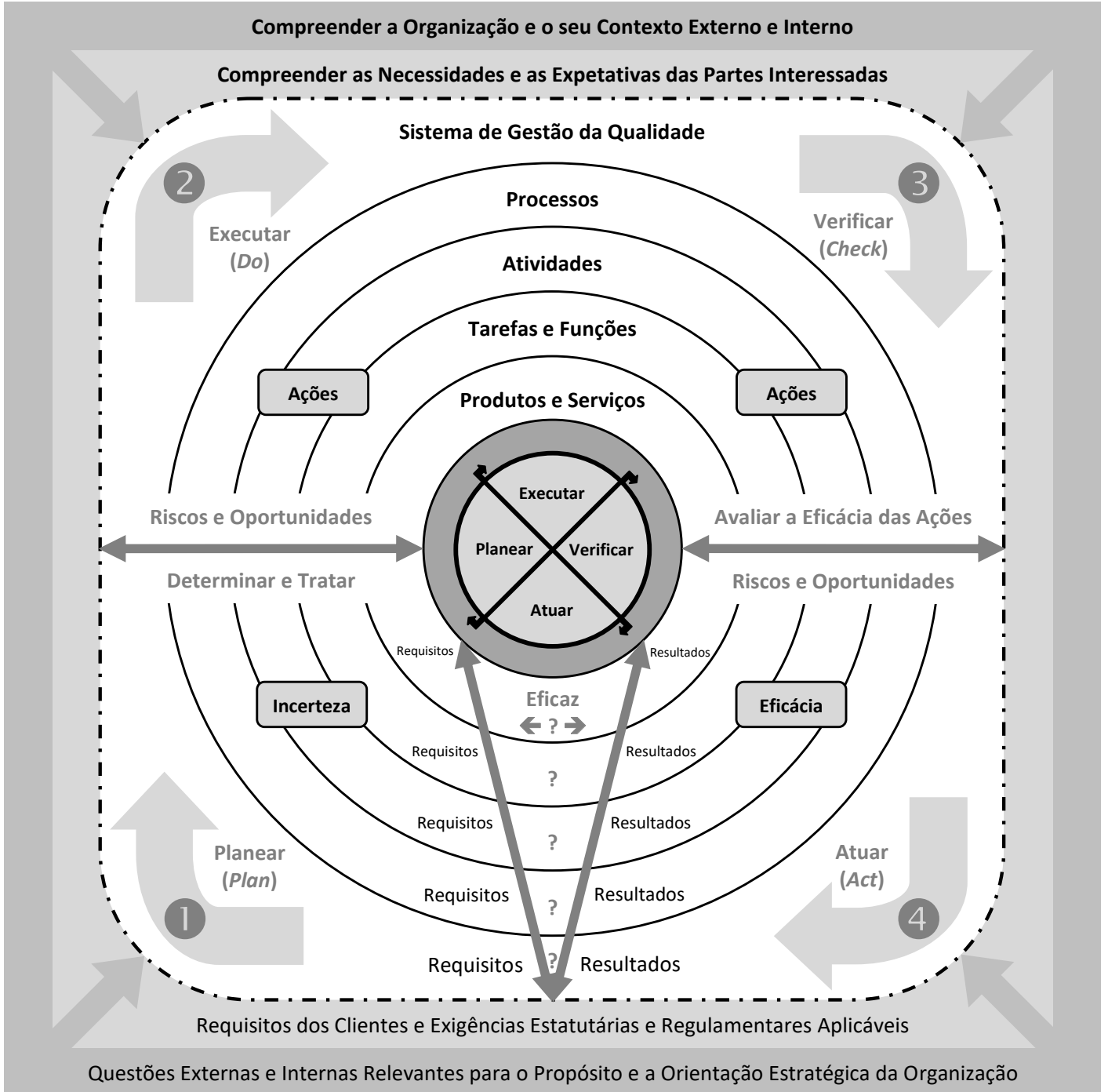


Figura 1. Modelo para Gestão do Risco nos Sistemas de Gestão da Qualidade

- Notas:
1. International Organization for Standardization. (2015). International standard: ISO 9001:2015 – Quality management systems: Requirements (5th Edition). Geneva, Switzerland: ISO.
 2. International Organization for Standardization. (2009). International standard: ISO 31000:2009 – Risk management: Principles and guidelines (1st Edition). Geneva, Switzerland: ISO.