

# A importância da ISO 9001 e por que ISO 9001:2026?

**EXPLORANDO O PRINCIPAL PADRÃO DE SGQ, SEUS BENEFÍCIOS,  
EVOLUÇÃO E COMO PODEMOS APOIAR SUA TRANSIÇÃO**

White paper





# Da definição de “qualidade” à edição de 2026

## Como a ISO define qualidade?

A definição do termo “qualidade” faz parte do vocabulário essencial da área. Ela está presente na ISO 9000:2015 e se aplica a todos os padrões de gestão da qualidade da ISO, incluindo a ISO 9001.

Qualidade é definida como o “grau em que um conjunto de características inerentes (ou características distintivas) de um objeto atende aos requisitos”.

Aqui, objeto é definido como qualquer coisa perceptível ou concebível, como um produto, serviço, processo, pessoa, organização, sistema ou recurso.

## O que é a ISO 9001?

A ISO 9001 é o principal padrão mundial de gestão da qualidade. Ela define como qualquer organização pode estabelecer, implementar, manter e melhorar, continuamente, um sistema de gestão da qualidade (SGQ).

A implementação do padrão ajuda a aprimorar seu SGQ e desempenho, atender às exigências dos clientes e às leis e regulamentações aplicáveis, além de demonstrar comprometimento com a qualidade. A conformidade com a norma indica que sua organização possui processos eficazes, equipe treinada e produz produtos ou serviços impecáveis.

Organismos de certificação, como a SGS, e outras partes independentes também a utilizam para avaliar a conformidade com a ISO 9001.

+1 M

Mais de um milhão de certificados ISO 9001 foram emitidos.

## Por que a ISO 9001 é importante?

Com mais de um milhão de certificados emitidos em quase 190 países, a ISO 9001 é o padrão de sistema de gestão da qualidade (SGQ) amplamente adotado no mundo.

Ela faz parte da família ISO 9000, que define sete princípios de gestão da qualidade, incluindo forte foco no cliente e melhoria contínua. A ISO 9001 é o único padrão certificável dentro dessa família, embora a certificação não seja obrigatória.



## Quais são os princípios-chave?

A ISO 9001 é baseada em sete princípios de gestão da qualidade:

1. Foco no cliente: compreender e atender às necessidades dos clientes, para aumentar sua satisfação.
2. Liderança: a alta direção deve demonstrar liderança e comprometimento com o SGQ.
3. Engajamento das pessoas: envolver todos os colaboradores no SGQ é essencial para o seu sucesso.
4. Abordagem de processos: gerenciar as atividades, como processos, ajuda a alcançar resultados desejados com mais eficiência.
5. Melhoria: a melhoria contínua deve ser um objetivo permanente da organização.
6. Tomada de decisão baseada em evidências: as decisões devem ser fundamentadas na análise de dados e informações.
7. Gestão de relacionamentos: os relacionamentos com as partes interessadas devem ser gerenciados para melhorar o desempenho.

## Quais tópicos são abordados?

A ISO 9001 abrange diversos temas, incluindo:

- Contexto da organização: determinar os fatores internos e externos, que afetam a capacidade do SGQ de alcançar os resultados pretendidos.
- Liderança: a importância da liderança na implementação e manutenção do SGQ.
- Planejamento: o SGQ deve incluir medidas para atingir os objetivos da qualidade e melhorar continuamente a eficácia do sistema.
- Suporte: tratar de questões como recursos, competência, conscientização, comunicação e informações documentadas.
- Operação: os processos para superar os requisitos e atender à satisfação dos clientes devem ser planejados, implementados e controlados.
- Avaliação de desempenho: é necessário monitorar, medir, analisar e avaliar o desempenho e a eficácia do SGQ.
- Melhoria: a importância de aumentar continuamente a eficácia do SGQ, com base na avaliação de desempenho e em outras fontes de dados.

## Quais são os benefícios?

Os inúmeros benefícios incluem:

- Melhoria da qualidade de produtos/serviços e da confiança dos clientes: processos sólidos de controle de qualidade levam à maior confiança e satisfação do cliente, além de garantir conformidade regulatória.
- Resolução eficaz de reclamações de clientes: contribui para que os problemas sejam resolvidos rapidamente e de forma satisfatória.
- Melhoria de processos: identificar e eliminar ineficiências, reduzir desperdícios, otimizar operações e promover a tomada de decisões informada, gerando economia de custos e melhores resultados.
- Gestão de riscos: processos sistemáticos ajudam a identificar e mitigar riscos, promovendo estabilidade.
- Engajamento dos colaboradores: funções e responsabilidades bem-definidas aumentam a motivação e o engajamento.
- Otimização contínua: auditorias e revisões regulares permitem aprimorar continuamente o SGQ, manter a competitividade e alcançar o sucesso a longo prazo.
- Contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, incluindo:



## Por que a certificação ISO 9001 é importante?

A certificação ISO 9001 é essencial para demonstrar, às partes interessadas e aos clientes, o seu compromisso e capacidade de oferecer, consistentemente, produtos ou serviços de alta qualidade.

Verificar se seu SGQ funciona é fundamental para a ISO 9001, que recomenda, para este fim, auditorias internas à organização. Você pode convidar um organismo de certificação independente, como a SGS, para verificar a conformidade. Alternativamente, pode solicitar que seus clientes auditem o SGQ.

## Qual é o processo de certificação?

O procedimento inclui:

1. Compreender a norma: é necessário estudar a ISO 9001 e avaliar sua prontidão.
2. Desenvolver o SGQ: criar e documentar processos e procedimentos, que estejam alinhados aos requisitos da ISO 9001.
3. Conduzir auditorias internas: acompanhamento regular ajuda a identificar as áreas de melhoria.
4. Auditoria de certificação: uma terceira parte, como a SGS, realiza a auditoria em duas etapas, para avaliar a conformidade com a ISO 9001.

## Quais são as origens da gestão da qualidade e da ISO 9001?

A conscientização inicial de que um SGQ poderia influenciar a qualidade de um produto foi apresentada, pela primeira vez, na década de 1970. Diversas grandes entidades, incluindo a Ford e o Ministério da Defesa dos EUA (MoD), emitiram as normas de gestão da qualidade mantidas por elas.

Em 1971, a BSI publicou a BS 9000, a primeira norma de gestão da qualidade no Reino Unido, especificamente para a indústria eletrônica. Além delas, também publicou as regras BS 5179 e BS 5750, ambas baseadas no regulamento do MoD. Pela primeira vez, a garantia da qualidade foi transferida do cliente para o fornecedor, dando início à prática de avaliadores terceirizados.

Na década de 1980, o mundo avançou em direção ao comércio internacional. Países e indústrias precisavam concordar com as normas de garantia da qualidade. Os EUA voltaram a adotar o SGQ e o controle estatístico, devido ao comércio internacional.

A ISO incorporou as normas britânicas mencionadas aos seus parâmetros internacionais e qualificações de certificação. O ano de 1987 foi a primeira vez que a ISO 9001 foi publicada, marcando um avanço significativo na gestão da qualidade, ao fornecer uma estrutura comum para empresas em todo o mundo.

Edição da ISO 9001	Detalhes notáveis
ISO 9001:1987	<ul style="list-style-type: none"><li>• A série ISO 9000 foi publicada.</li></ul>
ISO 9001:1994	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisão.</li><li>• 20 cláusulas, 20 procedimentos obrigatórios.</li><li>• Três normas auditáveis: ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003.</li></ul>
ISO 9001:2000	<ul style="list-style-type: none"><li>• Grande revisão.</li><li>• Oito cláusulas, seis procedimentos obrigatórios.</li><li>• Introdução da abordagem por processos.</li><li>• Uma norma auditável: ISO 9001.</li></ul>
ISO 9001:2008	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisão menor para esclarecimento de termos.</li></ul>
ISO 9001:2015	<ul style="list-style-type: none"><li>• Grande revisão.</li><li>• 10 cláusulas, nenhum procedimento obrigatório propriamente dito.</li><li>• Avaliação de riscos adicionada.</li><li>• Ênfase na alta direção.</li></ul>

# Entre na Era da ISO 9001:2026

## Por que é necessária outra revisão?

A versão atual da ISO 9001 foi finalizada em 2015. Garantir que todas as normas permaneçam relevantes é essencial. Após uma ampla consulta internacional, foi decidido, em agosto de 2023, que a revisão do regulamento agregaria valor.

Esta atualização tem como objetivo alinhar a ISO 9001 às necessidades dos usuários da norma e das comunidades que eles atendem, sendo impulsionada por fatores como:

- Novas tecnologias emergentes, como inteligência artificial (IA), automação e Internet das Coisas (IoT).
- Sustentabilidade e responsabilidade social.
- Maiores expectativas das partes interessadas.
- A crescente necessidade de resiliência, por conta de questões como interrupções na cadeia de suprimentos e pandemias.

## O que é a ISO 9001:2026?

A ISO 9001:2026 é a próxima revisão da ISO 9001. Ela será fundamentada na versão de 2015, mantendo a estrutura baseada no Anexo SL, enquanto incorpora melhorias editoriais, sutis mudanças de ênfase e considerações modernas de negócios, como cultura de qualidade e comportamento ético.

## Quando a ISO 9001:2026 será publicada?

A edição final revisada, provavelmente, será publicada em setembro de 2026.

## Quais são as mudanças esperadas?

Espera-se que a nova versão introduza aprimoramentos que fortaleçam a estrutura do sistema de gestão da qualidade (SGQ) e considerem temas emergentes. Antecipamos poucos novos requisitos, mas várias áreas poderão ser esclarecidas ou reestruturadas, para melhor legibilidade e implementação.

## DIGITALIZAÇÃO E TECNOLOGIAS EMERGENTES

- Integração de IA, automação, IoT e ferramentas em nuvem.
- Ênfase na integridade dos dados, precisão dos registros digitais e validação de sistemas digitais.

## SUSTENTABILIDADE E ALINHAMENTO COM AS PRÁTICAS ESG

- Incorporação da responsabilidade ambiental e social ao SGQ.
- Consideração da consciência do ciclo de vida, da redução da pegada de carbono e implementação de cadeias de suprimento éticas.

## PENSAMENTO BASEADO EM RISCO E RESILIÊNCIA APRIMORADO

- Uma abordagem mais estruturada, para diferenciar riscos de oportunidades.
- Integração entre continuidade dos negócios, gestão de mudanças e resiliência organizacional.

## LIDERANÇA, ÉTICA E CULTURA DE QUALIDADE

- Maiores expectativas em relação à liderança ética e ao fortalecimento de uma cultura voltada para a qualidade.

## AMPLIAÇÃO DO ENVOLVIMENTO DAS PARTES INTERESSADAS

- Reconhecimento de diferentes partes interessadas, como comunidades, órgãos reguladores e futuros stakeholders.

## MELHOR INTEGRAÇÃO COM OUTRAS NORMAS

- Continuidade no uso da Estrutura Harmonizada (HS), para manter a consistência entre as normas, como a ISO 14001 (sistemas de gestão ambiental) e a ISO 45001 (sistemas de gestão de saúde e segurança ocupacional).

## CONHECIMENTO E COMPETÊNCIA ORGANIZACIONAL

- Foco na gestão, na transferência e na manutenção do conhecimento, diante de mudanças na força de trabalho.

## ESCLARECIMENTOS PARA O SETOR DE SERVIÇOS

- Abordagem de possíveis lacunas na interpretação dos serviços, com foco em desenvolver orientações mais precisas.

## DIGITALIZAÇÃO E TECNOLOGIAS EMERGENTES

- O Anexo A pode se tornar uma seção de orientação prática, auxiliando a implementação, especialmente para pequenas e médias empresas (PMEs).

Cláusula	Atualização provável	Sua ação
3 – Termos e definições	<ul style="list-style-type: none"> <li>Termos específicos relacionados ao SGO podem ser adicionados, reduzindo a dependência da ISO 9000.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revise as definições internas, assim que o Projeto de Norma Internacional (DIS) for publicado.</li> </ul>
4 – Contexto da organização	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pequenos ajustes são esperados.</li> <li>As considerações sobre mudanças climáticas permanecem as das emendas anteriores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confirme se a análise de contexto empresarial incluem influências ambientais.</li> </ul>
5 – Liderança e comprometimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nova ênfase na promoção da cultura de qualidade, da melhoria contínua e do comportamento ético (embora não formalmente definidos).</li> <li>Pode-se esperar que a política da qualidade reflita a direção estratégica e o contexto externo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comece a revisar as práticas de cultura de qualidade e as mensagens de alto nível.</li> </ul>
6 – Planejamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riscos e oportunidades podem ser reestruturados, em subcláusulas separadas e mais claras.</li> <li>Espera-se maior clareza nas notas de orientação (Anexo A).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reveja como os riscos e oportunidades são diferenciados e abordados no planejamento.</li> </ul>
7 – Suporte	<ul style="list-style-type: none"> <li>É provável uma reestruturação do texto, com poucas mudanças substanciais nos requisitos.</li> <li>Novos requisitos de conscientização podem incluir o entendimento da cultura de qualidade e da ética.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prepare-se para atualizar o treinamento de conscientização, se necessário.</li> </ul>
8 – Operações	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mudanças mínimas são esperadas (embora a terminologia e a disposição das cláusulas possam ser atualizadas).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Garanta a rastreabilidade para as referências de cláusulas, atualizadas na documentação futura.</li> </ul>
9 – Avaliação de desempenho	<ul style="list-style-type: none"> <li>Em grande parte, consistente com a versão de 2015.</li> <li>As expectativas para a detecção de tendências de qualidade e dos resultados de desempenho permanecem relevantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Confirme os objetivos de auditoria e revise os critérios, para refletir a nova estrutura das cláusulas.</li> </ul>
10 – Melhoria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientações adicionais sobre melhoria contínua incorporadas, especialmente relacionadas às expectativas de liderança da Cláusula 5.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Considere documentar como a liderança influencia os ciclos de melhoria.</li> </ul>



## Por que a ISO 9001:2026 é importante?

Mesmo com mudanças moderadas, o processo de revisão é uma oportunidade para:

- Realinear seu SGQ aos objetivos estratégicos.
- Renovar o engajamento das partes interessadas.
- Integrar valores modernos, como práticas éticas e cultura da qualidade.
- Garantir a continuidade da certificação e a prontidão para auditorias.

## O que a ISO 9001:2026 significará para as empresas certificadas pela ISO 9001:2015?

A norma revisada apresenta uma excelente oportunidade para atualizar seu SGQ, garantindo que ele aborde, de forma eficaz, quaisquer mudanças, e esteja alinhado às suas necessidades, bem como às de seus clientes e de outras partes interessadas.

Quando for publicada, haverá ampla divulgação sobre as atualizações e seus possíveis impactos nas organizações. Manteremos você informado.

As organizações certificadas pela ISO 9001:2015 terão um período de transição, geralmente de três anos, para migrar seu SGQ para a ISO 9001:2026.



## Qual é o cronograma de transição esperado?

Fase	Marco
Norma atual	ISO 9001:2015
Rascunho da Norma Internacional (DIS)	Final de agosto de 2025
Rascunho Final da Norma Internacional (FDIS)	Provavelmente, em meados de 2026
Nova norma publicada	Prevista para o 3º ou 4º trimestre de 2026
Prazo de transição	Período esperado de três anos (até o final de 2029)

Comece o planejamento de sua transição para a ISO 9001:2026 com antecedência, para evitar interrupções e manter a certificação.

## Qual é a preparação adequada para transição?

Para garantir que você esteja no caminho certo para a ISO 9001:2026:

- Mantenha-se atualizado sobre os desenvolvimentos do comitê da ISO.
- Realize uma análise de prontidão, com base nas práticas atuais da ISO 9001:2015.
- Inicie conversas internas sobre cultura de qualidade e ética.
- Treine os líderes seniores sobre as novas expectativas propostas.
- Avalie os impactos da versão DIS publicada em agosto/25 e monitore quando a versão FDIS for oficialmente publicada.



# Como a SGS pode ajudar?

Seja para manter uma certificação existente ou implementar um sistema de gestão pela primeira vez, podemos mantê-lo informado sobre os mais recentes desenvolvimentos, os prazos esperados e os principais pontos a considerar no planejamento da transição.

Somos uma organização confiável em todo o mundo para fornecer serviços acreditados que apoiam a qualidade, a sustentabilidade e a conformidade regulatória. Nossos especialistas participam diretamente dos comitês técnicos da ISO, garantindo que estejamos sempre à frente das mudanças e fornecendo orientações confiáveis e atualizadas.

Assim que o novo padrão for publicado, ofereceremos uma gama completa de serviços, incluindo avaliações de prontidão, treinamentos, análises de lacunas e certificação. Nossa rede global, expertise técnica e atuação ativa no desenvolvimento de normas fazem de nós um parceiro de confiança para a sua jornada rumo à ISO 9001:2026. Com o suporte certo, você pode conduzir a transição de forma eficiente, manter a conformidade e aproveitar novas oportunidades de melhoria contínua e resiliência empresarial.

## Transição com um parceiro de confiança

Como um organismo de certificação global com ampla expertise em sistemas de gestão da qualidade (SGQ), oferecemos serviços completos, incluindo:

- Avaliações de lacunas.
- Auditorias de prontidão.
- Treinamentos para transição.
- Serviços completos de transição e certificação assim que o novo padrão for oficialmente publicado.
- Suporte para sistemas de gestão integrados (SGI), para ISO 14001, ISO 45001 e outras.

## O parceiro de qualidade para suas necessidades de gestão da qualidade

Entre em contato com nossos especialistas agora para iniciar ou aprimorar sua jornada rumo à ISO 9001:2026.

Para mais informações:

[www.sgs.com](http://www.sgs.com)

[certification@sgs.com](mailto:certification@sgs.com)





# Referências

Advisera – <https://advisera.com/>

AHEAD – <https://iso-ahead.vn/>

ASQ – <https://asq.org/>

BS Partnership – <https://www.bspartnership.co.uk/>

Compliant Ltd. – <https://compliantltd.com/>

Instituto de Profissionais de Testes, Inspeção e Certificação (ITICP) – <https://www.iticp.org/>

ISO – <https://www.iso.org/home.html>

Lista de Verificação ISO 9001 – <https://www.iso-9001-checklist.co.uk/>

Acelerador ISO – [www.iso-accelerator.co.uk](http://www.iso-accelerator.co.uk)

Grupo IV – <https://www.iv-group.co.uk/>

Academia KLS – <https://kls-academy.com/>

Qualidade Mais Recente – [www.latestquality.com](http://www.latestquality.com)

Academia QSE – [www.qse-academy.com](http://www.qse-academy.com)

Evolução de Risco – <https://www.riskevolves.com/>

SASU ACQM – <https://sasu-acqm.com/>

SGS – <https://www.sgs.com/>

**When you need to be sure**

SGS Headquarters  
1 Place des Alpes  
P.O. Box 2152  
1211 Geneva 1  
Switzerland

[sgs.com](http://sgs.com)



