



International Organization for Standardization

BIBC II, Chemin de Blandonnet 8 , CP 401, 1214 Vernier, Geneva , Switzerland

Tel: +41 22 749 01 11, Web: www.iso.org

Relatório público sobre os resultados do Questionário de 2020 aos utilizadores da ISO 9001

**realizado pelo ISO/TC 176/SC 2/TG 5
“Preparação para uma potencial revisão da ISO 9001”**

Maio de 2021

Introdução

A 29 de Julho de 2020, foi lançado na internet um Questionário a nível global para melhor compreender as necessidades atuais e futuras dos utilizadores da norma ISO 9001 *Sistemas de Gestão da Qualidade - Requisitos*. Este relatório apresenta um resumo dos dados substanciais, uma análise gráfica e os resultados do questionário.

A análise das 8397 respostas indica que:

- Houve uma [ligeira maioria](#) de respondentes que selecionaram a opção “A” para confirmar a ISO 9001:2015 contra os que selecionaram a opção “B” para rever a norma.
- Um número relativamente elevado de organizações expressou [não ter dificuldades](#) em alcançar a conformidade com a ISO 9001, em particular as pequenas e médias empresas (PMEs).
- Houve um bom apoio para que sejam endereçados [potenciais novos tópicos](#) em revisões futuras da ISO 9001.
- Observou-se uma vantagem ligeiramente superior na utilização da ISO 9001 por parte das pequenas organizações e pelas organizações que usam a norma há menos de 20 anos.

A ISO/TC176/SC2 criou em novembro de 2019 uma equipa, denominada Grupo de Trabalho 5 (TG 5) para se preparar para a possibilidade de uma potencial revisão da ISO 9001, e o TG 5 realizou o questionário. Foi disponibilizado em 14 idiomas e terminou a 31 de dezembro de 2020.

Foram recebidas 8397 respostas de indivíduos e organizações representando uma ampla variedade de setores, em 149 países

Foi determinado que a amostra é válida, com um intervalo de confiança de 95% e erro máximo admissível de 5%.

Os dados do questionário não mostram grandes variações nas respostas recebidas devido a:

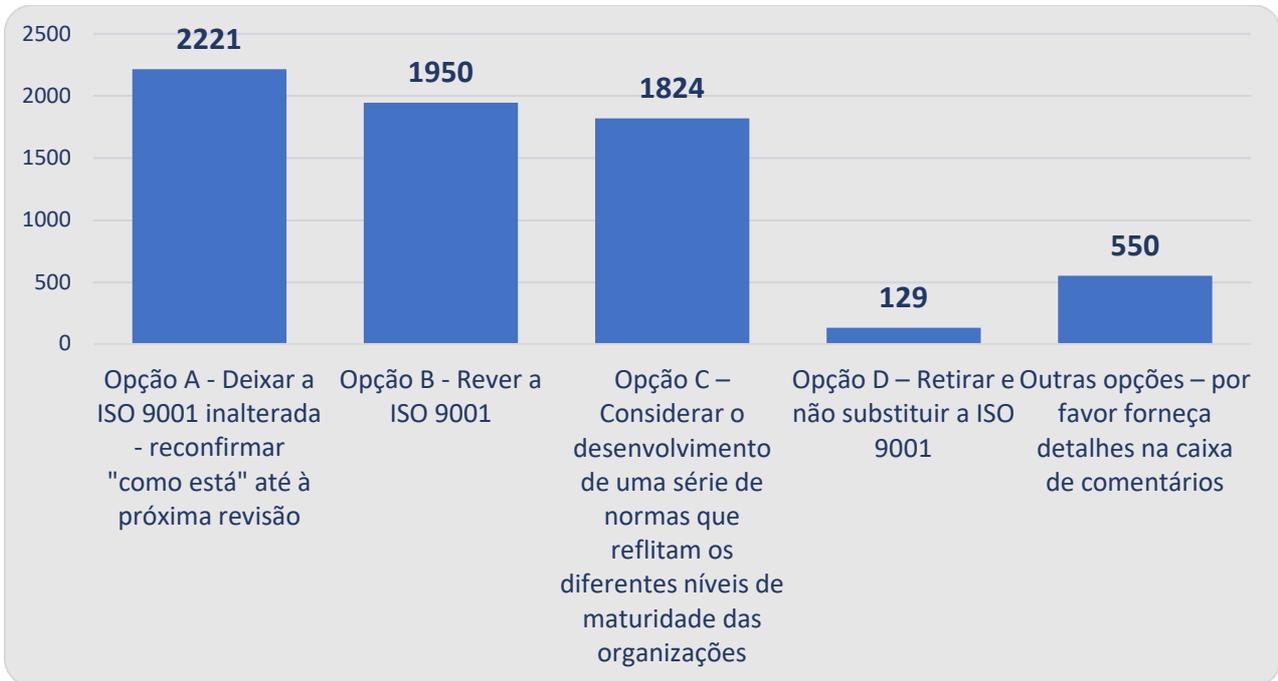
- Dimensão ou geografia das organizações.
- Diferenças de nível ou de função do respondente na organização (operacional, chefia intermédia ou executivo).
- Se a organização é ou não certificada de acordo com a ISO 9001.
- O sector em que a organização opera.

Um relatório interno exaustivo foi fornecido ao ISO/TC 176/SC 2/AG 1 - *Grupo de trabalho de planejamento estratégico e operacional* (SPOTG) para ser tido em consideração em conjunto com a revisão sistemática conduzida pelos membros do ISO/TC 176/SC 2, no desenvolvimento da sua recomendação quanto às ações a desenvolver relativas à ISO 9001:2015 (que foi a de confirmar a norma).

RESULTADOS E GRÁFICOS

“Qual das seguintes opções preferiria para o futuro da ISO 9001?”

Os respondentes podiam seleccionar mais do que uma opção



5332 respostas

Os comentários adicionais a esta questão foram combinados por tópicos principais.

Tópicos para rever a ISO 9001

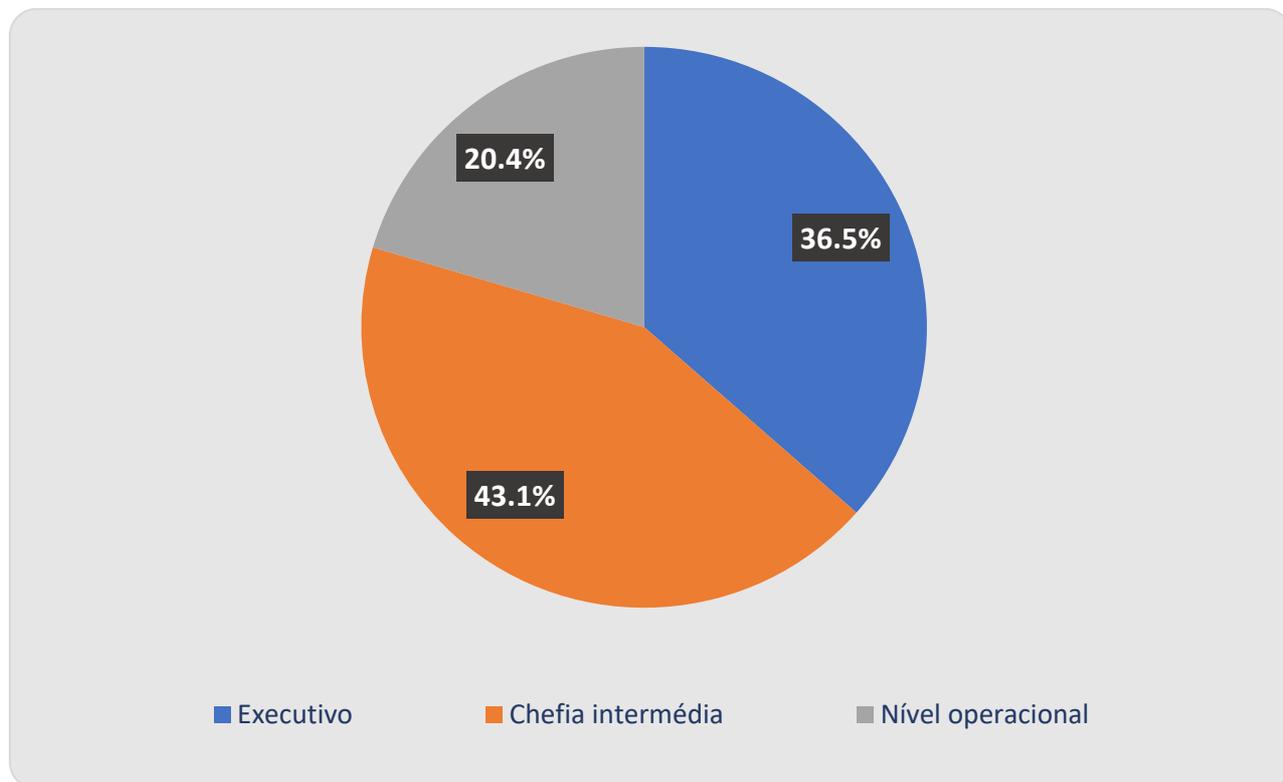
Tópicos OpçãoB - Rever ISO 9001	# de respostas	%
1. Revisão menor para refletir mudanças nas necessidades (inclui gestão do risco, tecnologias, sustentabilidade, ROI, atualização de secções, etc.)	157	33%
2. Melhoria na integração com outros sistemas de gestão	53	11%
3. Simplificar e clarificar, mais exemplos e linhas de orientação	49	10%
4. Melhorar a relevância para os setores	33	7%
5. Desenvolver SGQ escaláveis para PME e por tamanho da organização	22	5%
6. Serviços/produtos	16	3%
7. Comentários não específicos	7	1%
Total	337	70%

Temas nos “Outros” comentários

Themes for Other comments	# de respostas	%
1. Comentários não específicos	65	14%
2. Reverter para a ISO 9001:2008	16	3%
3. Questões de certificação e auditoria	11	2%
Total	92	19%

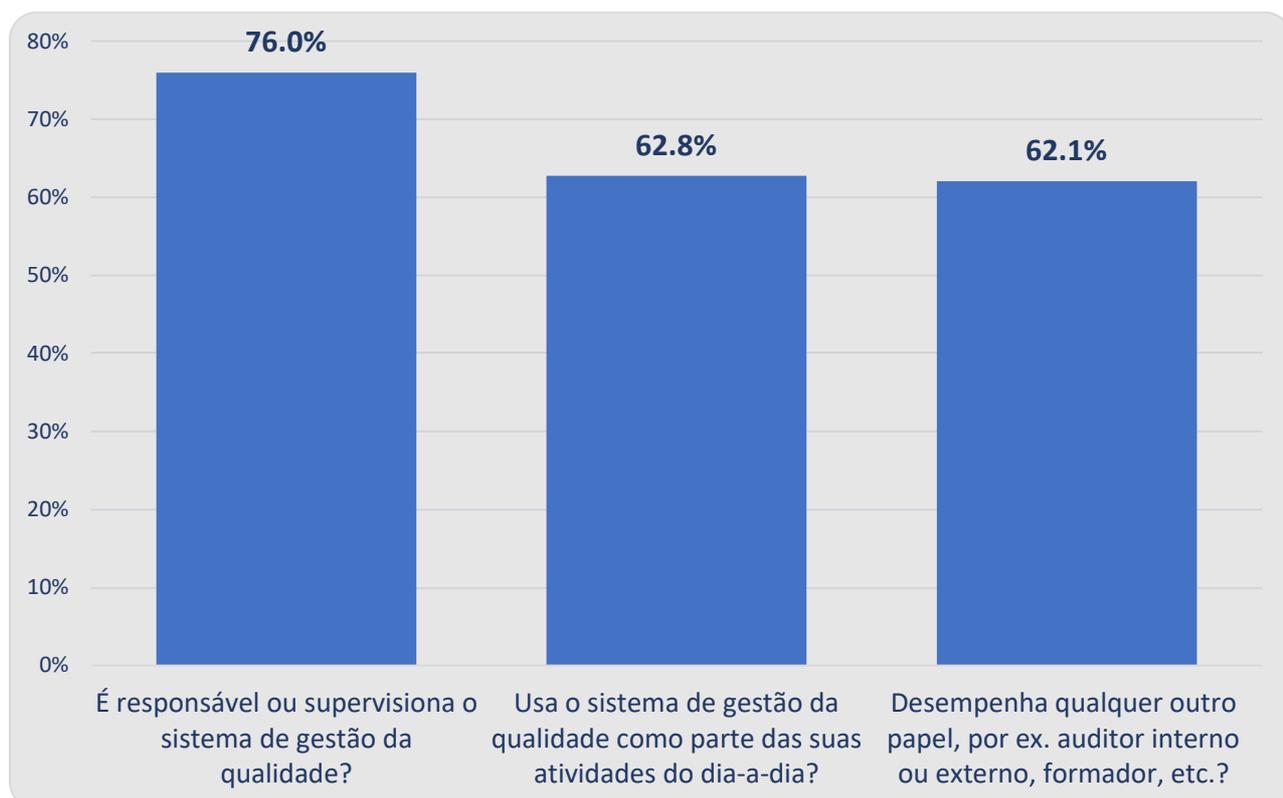
Total de comentários recebidos incluíam 7% na Opção A, 4% na Opção C e na Opção D menos de 1%.

“Qual o seu enquadramento na organização?”



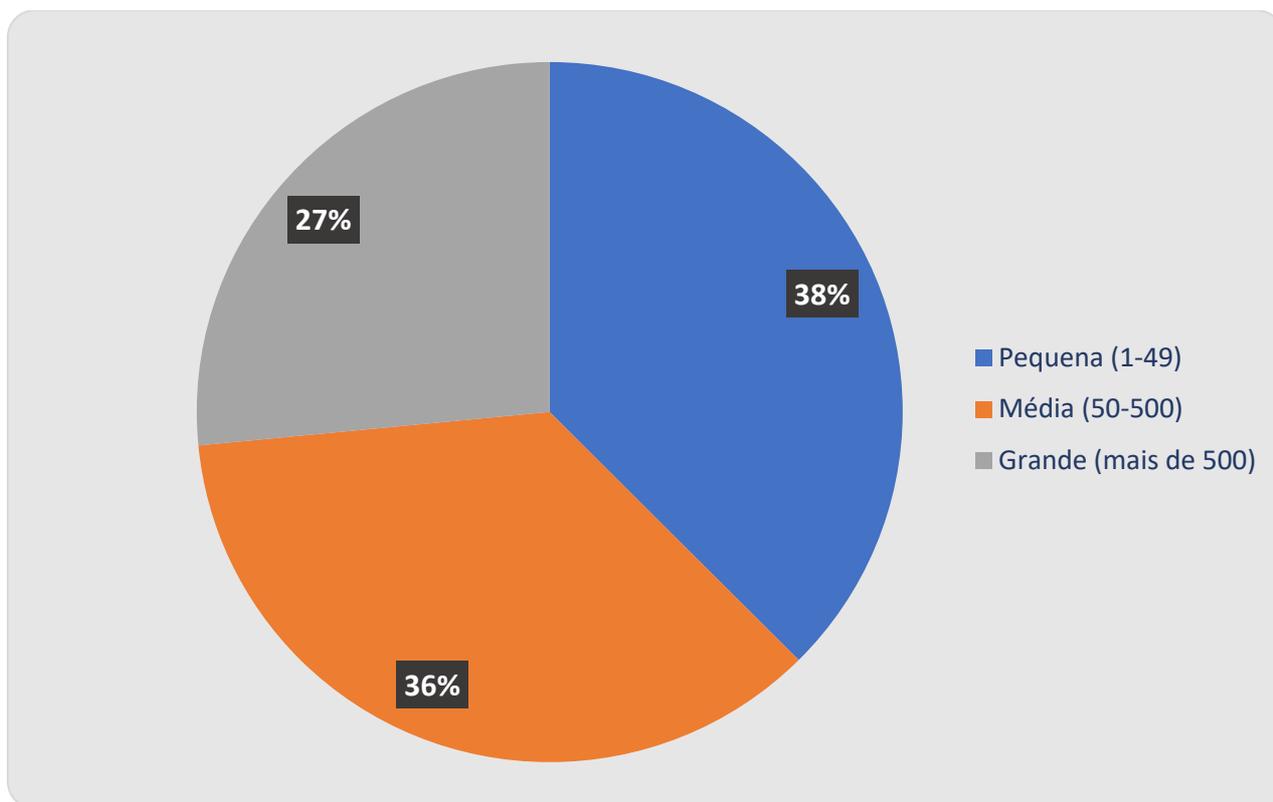
7954 respostas.

“Na sua organização...?”



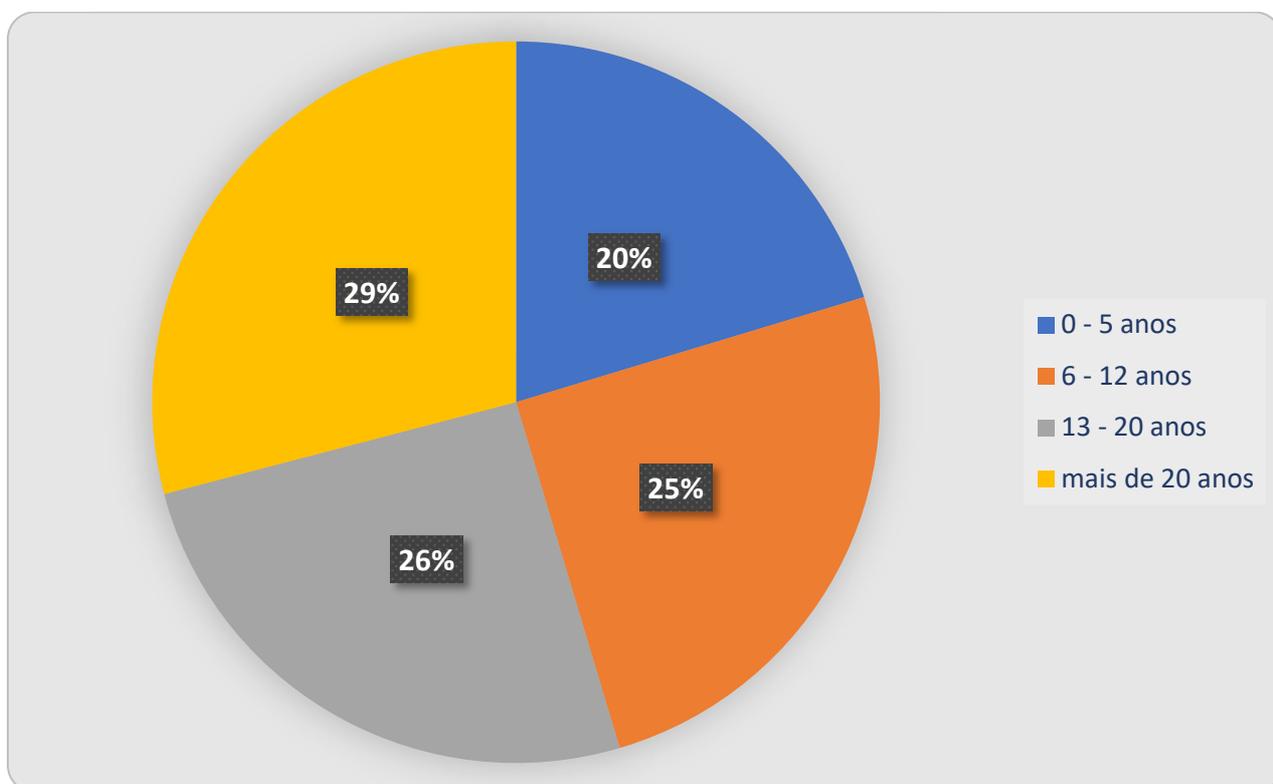
7974 respostas.

“Qual a dimensão da sua organização, em número de empregados e de outras pessoas sob controle da sua organização?”



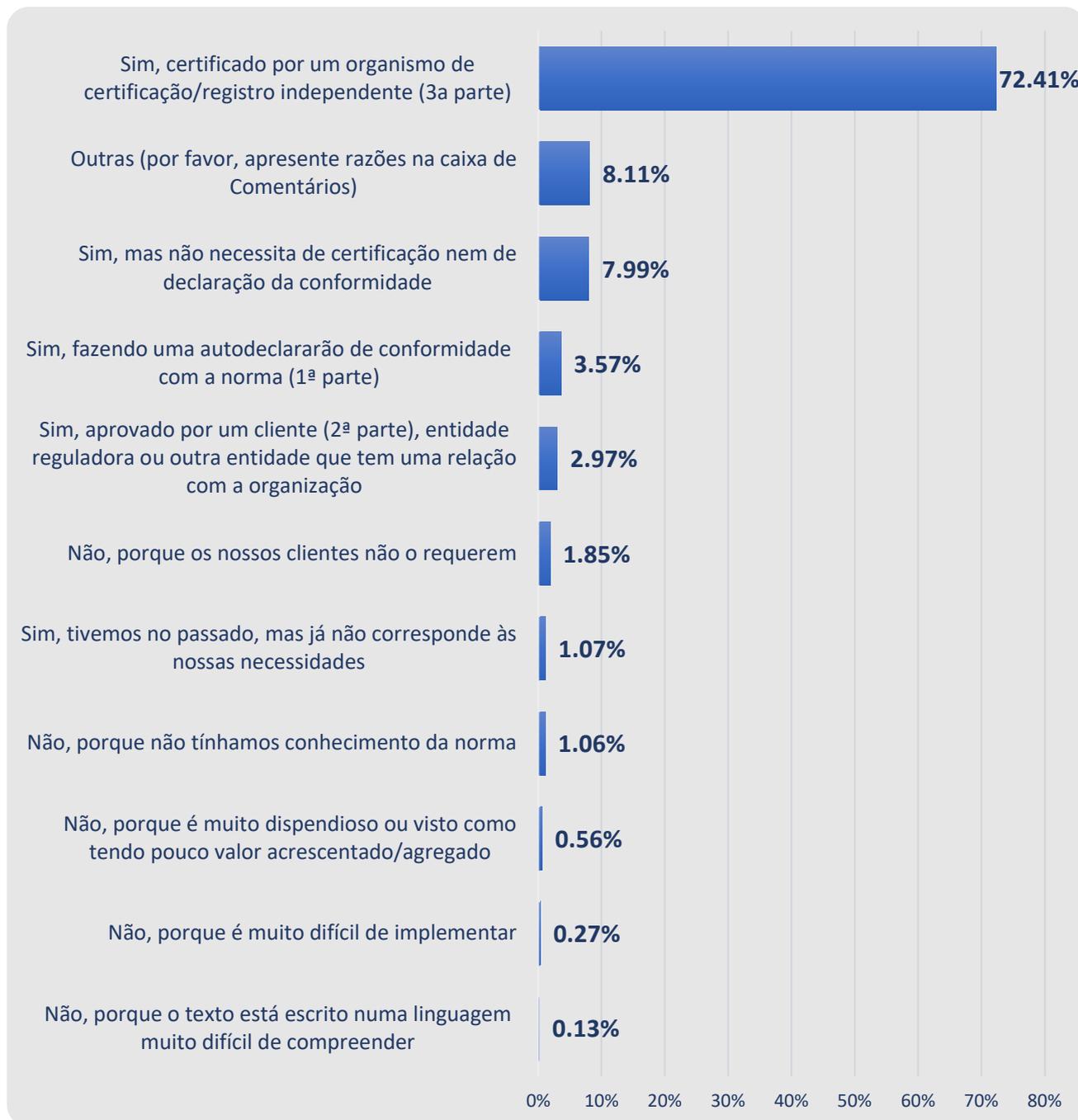
7984 respostas.

“Há quanto tempo utiliza a ISO 9001?”



7975 respostas.

“A sua organização tem um sistema de gestão da qualidade baseado na ISO 9001? “



7678 respostas.

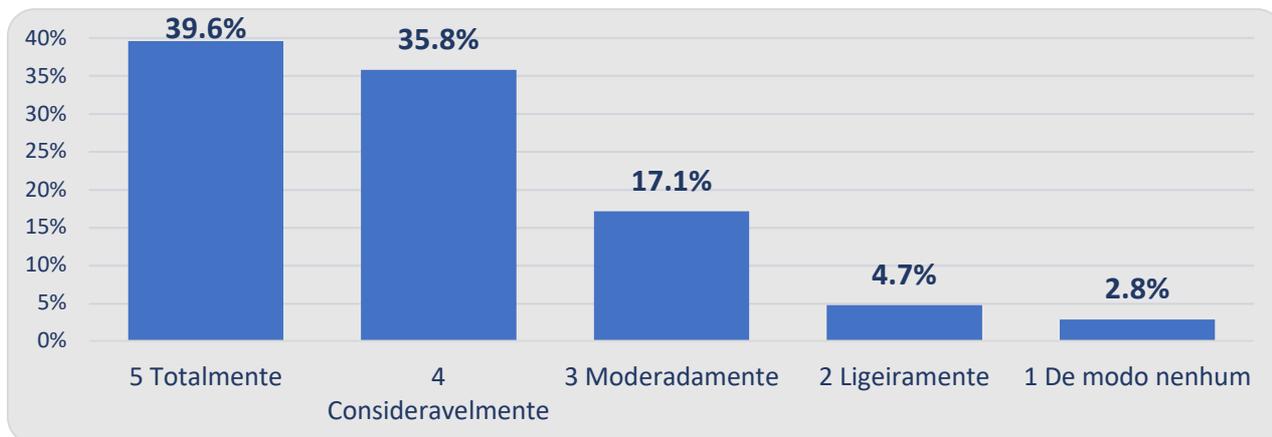
Nota: Participantes que reponderam “não” a esta questão foram diretamente conduzidos ao final do Questionário e como tal não responderam às respostas subsequentes.

“O seu SGQ...? (Pontuação: 1 indica “de modo nenhum” e 5 “totalmente”)”



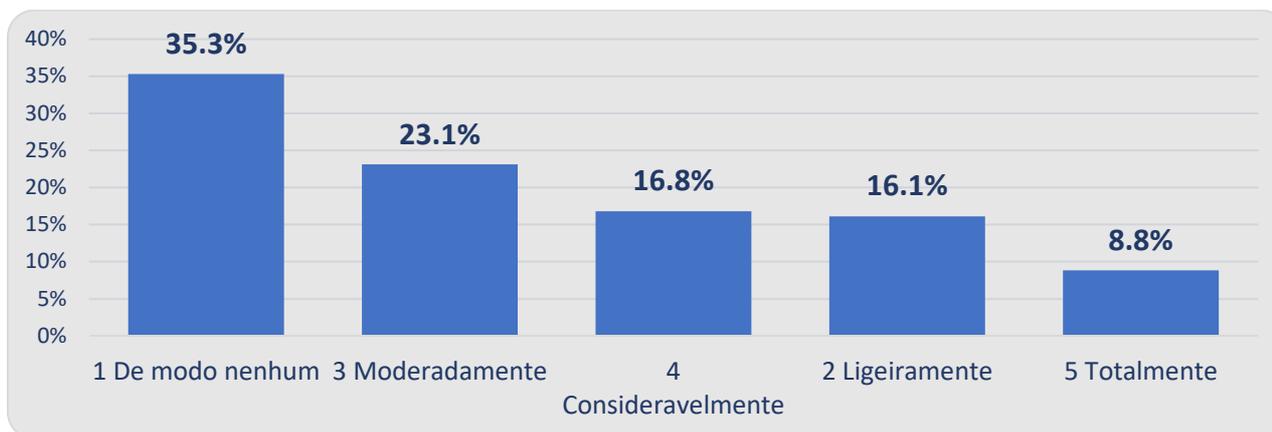
6732 respostas.

“Está familiarizado com o vocabulário da ISO 9000 e como ele pode ser benéfico para melhor entender os requisitos da ISO 9001?”



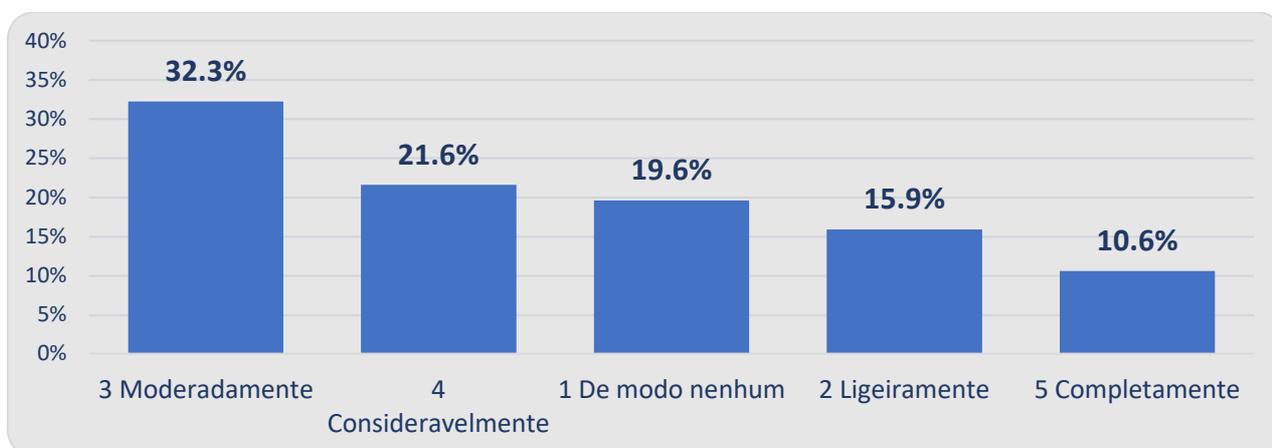
6468 respostas.

“Em que medida usa a ISO /TS 9002 para entender melhor os requisitos da ISO 9001?”



6435 respostas.

“Em que medida os documentos de suporte e materiais de apresentação disponíveis para uso no website ISO/TC 176/SC 2 website são benéficos?”



6355 respostas.

“A aplicação dos requisitos da ISO 9001 na sua organização resultou em...?” (Pontuação: 1 indica "uma desvantagem" e 5 indica "uma vantagem")



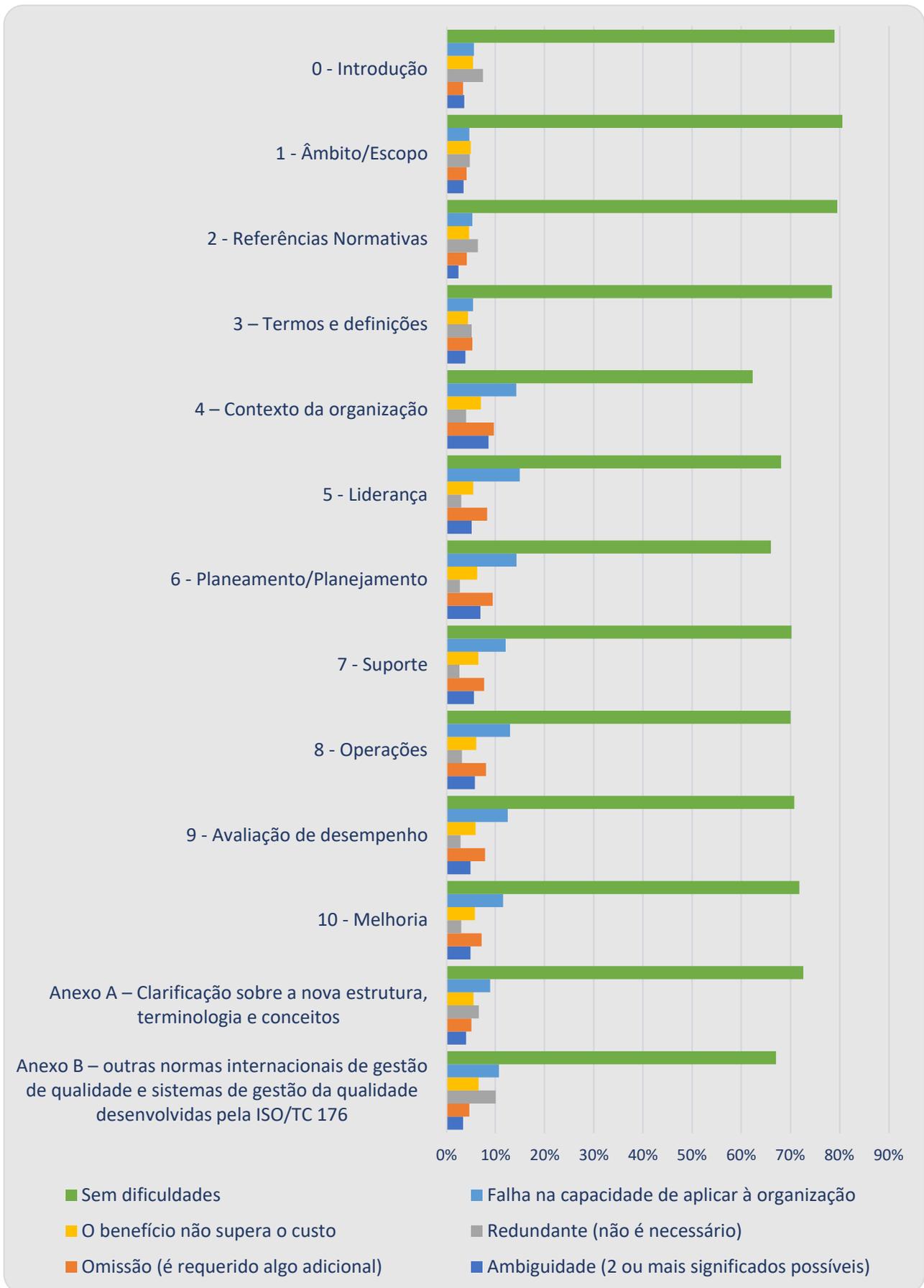
5985 respostas.

“Com a implementação da ISO 9001: 2015, em que medida foi facilitada a abordagem das seguintes questões na sua organização: (Pontuação: 1 indica "de modo nenhum" e 5 indica "totalmente")”



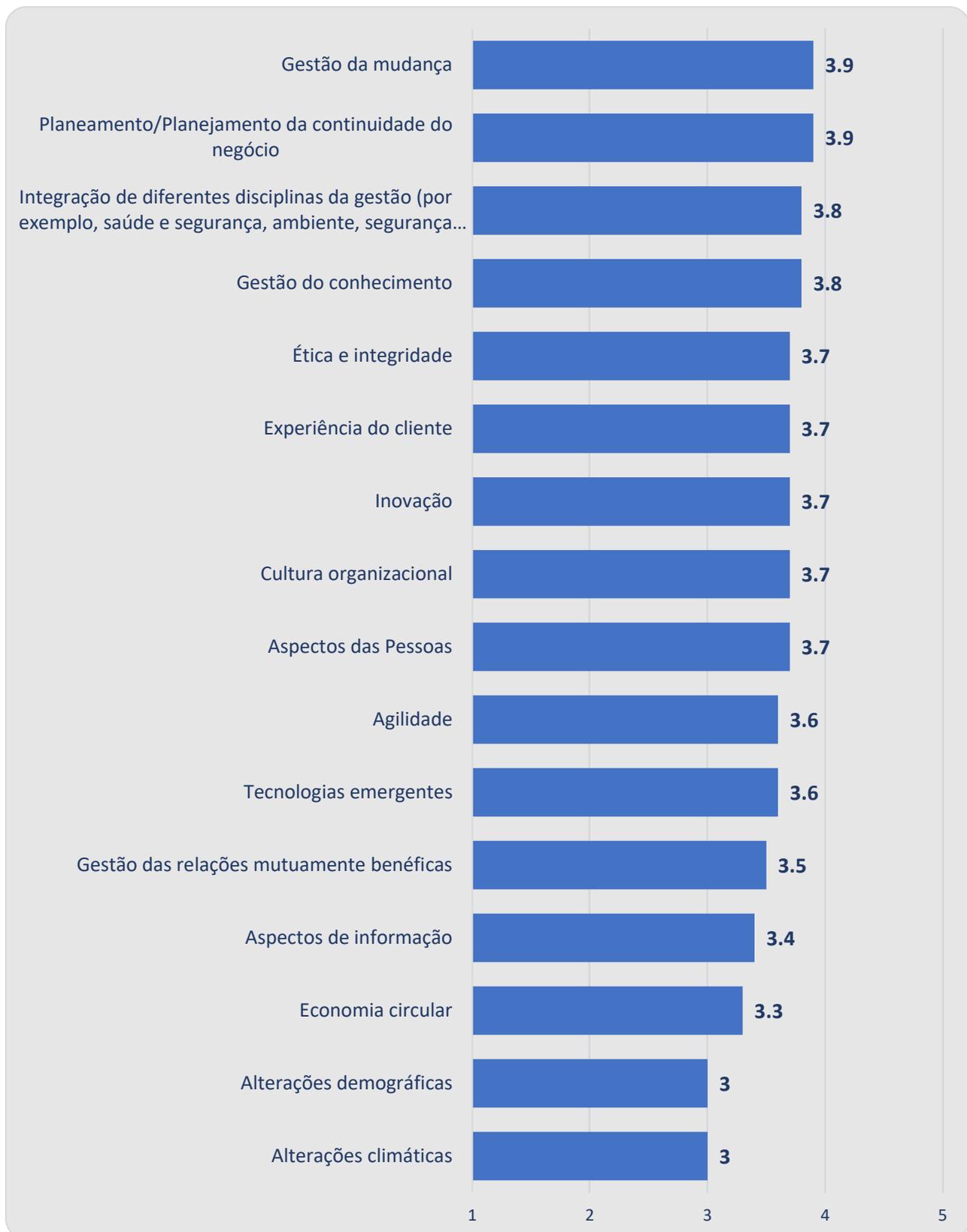
5922 respostas.

“Identifique qualquer dificuldade que tenha na aplicação das secções 0-10 e dos Anexos.”



5307 respostas.

“Qual é a importância de melhorar o conteúdo atual da ISO 9001 com os seguintes conceitos, na próxima revisão? (Pontuação: 1 indica "nada importante" e 5 indica "Muito importante")”



5274 respostas.

Os comentários adicionais a esta questão foram agrupados em temas principais.

Específicos aos conceitos

Temas	# de Respostas	%
1. Tecnologias emergentes, aspetos da informação	54	9%
2. Pessoas e cultura	41	7%
3. Ética e integridade, economia circular, clima	35	6%
4. Gestão de relacionamentos	18	3%
5. Integração de diferentes disciplinas da gestão	15	3%
6. Comentários não especificados	13	2%
7. Gestão da mudança	7	1%
8. Continuidade do negócio	5	1%
Total	188	32%

“Outros” comentários

Temas	# de Respostas	%
9. Comentários não especificados	166	28%
10. Aspetos financeiros / Valor / Eficiências	60	10%
11. Gestão de negócio. Liderança & objetivos	50	8%
12. Outras sugestões de conteúdo	48	8%
13. Risco	42	7%
14. Relevância, dimensão, maturidade, atividades	28	5%
15. <i>Compliance</i>	13	2%
Total	407	68%

A última questão do Questionário permitia quaisquer outros comentários pelos respondentes.

Mil cento e trinta e três (1133) comentários relevantes foram analisados de um total de mil quatrocentos e quarenta e sete (1447). A tabela seguinte mostra uma análise de alto nível separada em tópicos abrangentes.

Composição dos comentários da Questão final

Tópicos	# de Respostas	%
Outros temas (ver em baixo))	364	32%
Comentários não especificados	239	21%
Conceitos “futuros”	214	19%
Decisão sobre ISO 9001:2015	206	18%
Melhorias a secções específicas	110	10%
Total	1133	100%

Houve mais comentários sobre o futuro da ISO 9001:2015.

“Outros” temas

Temas	# de Respostas	%
1. Questões de <i>Compliance</i> / Certificação	103	9%
2. Orientações / Melhorias de implementação	67	6%
3. Relevância melhorada em relação a dimensão, maturidade, atividades	64	6%
4. Gestão de negócio, liderança & objetivos	41	4%
5. Risco	28	2%
6. Aspectos financeiros / Valor / Eficiências	15	1%
7. Foco nos processos adicional	14	1%
8. Clareza relativa ao design e desenvolvimento	12	1%
9. Foco no serviço	10	1%
10. Tecnologias, dados & cibersegurança	5	0%
11. Repor a ISO 9001:2008	5	0%
Total	364	32%

Anexo A – Lista dos membros do ISO/TC 176/SC 2/TG 5 que contribuíram para o Questionário

Adicionalmente aos nomes listados, é feito aqui um reconhecimento à Senhora Petya Lilova do Secretariado-Geral da ISO pela sua dedicação e suporte no estabelecimento e gestão do questionário online.

Apelido, Nome	Papel/Representação
Chattergoon, Devindra	<i>Convenor</i> (Trinidade e Tobago)
Uhrig, Lisa	Secretário (Estados Unidos)
Dzedik, Valentin	<i>Convenor</i> delegado (Federação Russa)
Cressionnie, Buddy	<i>Convenor</i> delegado (Estados Unidos)
Simpson, Paul	Chair do ISO/TC 176/SC2
Corrie, Charles	Gestor do Comité ISO/TC 176/SC 2
Bell, Rosemarie	Austrália
McLean, Michael	Austrália
L'Esperance, Pierre	Canadá
Marshall, Robert T.	Canadá
Amestica, Carlos	Chile
Fuenzalida, Patricio	Chile
López, Marly	Chile
Kang, Jian	China
Barrantes, Laura	Costa Rica
Civet, Rodolphe	França
Bünting, Frank	Alemanha
Stühler, Leo	Alemanha
Votsmeier, Thomas	Alemanha
Proll, Kristofer	Alemanha
Rouzbeh, Mir Mohammad	Irão (República Islâmica do)
Sarkissian, Hovsep Hovsep	Irão (República Islâmica do)
Teimoori, Hossein	Irão (República Islâmica do)
Cox, Kieran	Irlanda
Seaver, Matt	Irlanda
Sheps, Isaac	Israel
Suda, Shinsuke	Japão
Takekita, Shinko	Japão
Jeffries, Sheronda	<i>Liaison</i> IAF
Poldermans, Bastiaan	<i>Liaison</i> IIOC

Apelido, Nome	Papel/Representação
Trott, Chris	<i>Liaison</i> IIOC
Anastaopoulos, George	<i>Liaison</i> IPC
Roshka, Natalia	<i>Liaison</i> IPC
Deguchi, Naoki	<i>Liaison</i> ISO/TC269
Dos Guimarães Sá, Joana	<i>Liaison</i> IQNet
Vivas Torrez, Wilbert Arturo	México
Schumacher, Warner	Holanda
Elliot, Lily	Peru
Gatera, Emmanuel	Ruanda
Manirareba, Ildephonse	Ruanda
Mugabekazi, Sylvie	Ruanda
Shema Mugambira, Emmy	Ruanda
Ericsson, Gustaf	Suécia
Hedin, Eva-Stina	Suécia
Skalin, Hans	Suécia
Campbell, Orett	Trinidade e Tobago
Braham, Mark	Reino Unido
Somerville, Sam	Reino Unido
Freeman, Robert	Estados Unidos

Anexo B – Distribuição dos respondentes por país ou região country

Países	Número de respostas	
Brasil	10.9%	860
França	9.1%	716
Estados Unidos	8.7%	684
Alemanha	8.0%	632
Portugal	5.8%	459
México	4.5%	350
Peru	3.7%	294
Reino Unido	3.2%	253
Japão	3.2%	251
Índia	3.0%	239
Rússia	2.8%	221
China	2.7%	209
Bélgica	1.8%	140
Irão (República Islâmica do Irão)	1.8%	138
Itália	1.8%	138
Austrália	1.4%	110
Colômbia	1.3%	99
Malásia	1.1%	90
Espanha	1.1%	84
Holanda	1.0%	81
Arábia Saudita	1.0%	81
África do Sul	0.9%	72
Canadá	0.8%	65
Suécia	0.8%	60
Indonésia	0.7%	56
Venezuela	0.7%	55
Costa Rica	0.7%	53
Egito	0.6%	50

Países	Número de respostas	
Argélia	0.6%	49
Emiratos Árabes Unidos	0.6%	49
Finlândia	0.6%	46
Turquia	0.6%	45
Suíça	0.6%	44
Argentina	0.6%	43
Áustria	0.5%	41
República Dominicana	0.5%	41
Chile	0.5%	35
Equador	0.4%	33
Trinidade e Tobago	0.4%	33
Marrocos	0.4%	28
Noruega	0.4%	28
Nigéria	0.4%	27
Nova Zelândia	0.3%	23
Senegal	0.3%	23
Bolívia	0.3%	22
Usbequistão	0.3%	22
Filipinas	0.3%	20
Quênia	0.3%	19
Grécia	0.2%	17
Iraque	0.2%	17
Panamá	0.2%	17
Polónia	0.2%	17
Roménia	0.2%	16
Ucrânia	0.2%	16
Croácia	0.2%	15
Cuba	0.2%	15
Etiópia	0.2%	15
Ruanda	0.2%	15
República Checa	0.2%	14
Dinamarca	0.2%	14

Países	Número de respostas	
Irlanda	0.2%	14
Israel	0.2%	14
Malta	0.2%	14
Nicarágua	0.2%	14
Paquistão	0.2%	13
Sérvia	0.2%	13
Singapura	0.2%	13
Tunísia	0.2%	13
Bangladesh	0.2%	12
Jamaica	0.2%	12
Angola	0.1%	11
Azerbaijão	0.1%	11
Barém	0.1%	11
Bulgária	0.1%	11
Eslovénia	0.1%	11
Suriname	0.1%	11
Omã	0.1%	10
Catar	0.1%	10
Guiana	0.1%	9
Líbia	0.1%	9
El Salvador	0.1%	8
Hungria	0.1%	8
Sri Lanka	0.1%	8
Tailândia	0.1%	8
Albânia	0.1%	7
Coreia, República da (Sul)	0.1%	7
Sudão	0.1%	7
Uganda	0.1%	7
Camarões	0.1%	6
Guatemala	0.1%	6
Cazaquistão	0.1%	6
Letónia	0.1%	6

Países	Número de respostas	
Palestina, Estado da	0.1%	6
Síria	0.1%	6
Uruguai	0.1%	6
Iémen	0.1%	6
Bielorrússia	0.1%	5
Chipre	0.1%	5
Macedónia do Norte	0.1%	5
Botsuana	0.1%	4
Costa do Marfim	0.1%	4
Hong Kong, China	0.1%	4
Mongólia	0.1%	4
Myanmar	0.1%	4
Santa Luzia	0.1%	4
Eslováquia	0.1%	4
Zimbabué	0.1%	4
Afeganistão	0.1%	3
Belize	0.0%	3
Geórgia	0.0%	3
Gana	0.0%	3
Honduras	0.0%	3
Jordânia	0.0%	3
Líbano	0.0%	3
Luxemburgo	0.0%	3
Madagáscar	0.0%	3
Maurícia	0.0%	3
Arménia	0.0%	2
Bósnia e Herzegovina	0.0%	2
Cabo Verde	0.0%	2
Congo, República Democrática do	0.0%	2
Fiji	0.0%	2
Kuwait	0.0%	2
Maldivas	0.0%	2

Países	Número de respostas	
Mali	0.0%	2
Moçambique	0.0%	2
São Tomé e Príncipe	0.0%	2
Tanzânia, República Unida da	0.0%	2
Timor-Leste	0.0%	2
Vietnam	0.0%	2
Zâmbia	0.0%	2
Andorra	0.0%	1
Barbados	0.0%	1
Butão	0.0%	1
Burkina Faso	0.0%	1
Guiné Equatorial	0.0%	1
Islândia	0.0%	1
Coreia, República Popular Democrática da (Norte)	0.0%	1
Quirguistão	0.0%	1
Moldávia, República da	0.0%	1
Nepal	0.0%	1
Paraguai	0.0%	1
San Marino	0.0%	1
Somália	0.0%	1
Sudão do Sul	0.0%	1
Tajiquistão	0.0%	1
Togo	0.0%	1
Turquemenistão	0.0%	1
Vanuatu	0.0%	1

Anexo C – Sector dos respondentes

Sector (baseado nos códigos de IAF ID1:2014)	Percentagem
Agricultura, silvicultura e pesca	1.0%
Exploração de minas e pedreiras	0.7%
Produtos alimentares, bebidas e tabaco	2.9%
Têxteis e produtos têxteis	1.1%
Couro e produtos de couro	0.1%
Madeira e produtos de madeira	0.4%
Celulose, papel e produtos de papel	0.7%
Editoras	0.2%
Gráficas	0.5%
Fabricação de coque e produtos refinados de petróleo	0.5%
Combustível nuclear	0.1%
Químicos, produtos químicos e fibras	4.3%
Indústrias farmacêuticas	1.3%
Produtos de borracha e plástico	2.5%
Produtos minerais não metálicos	0.4%
Betão, cimento, cal, gesso, etc.	0.5%
Metais básicos e produtos metálicos	4.5%
Máquinas e equipamentos	4.4%
Equipamento elétrico e ótico	3.5%
Construção naval	0.3%
Indústria aeroespacial	3.6%
Outros equipamentos de transporte	1.4%
Outras fabricações não especificadas	6.2%
Reciclagem	0.3%
Fornecimento de eletricidade	0.8%
Fornecimento de gás	0.3%
Fornecimento de água	0.4%

Sector (baseado nos códigos de IAF ID1:2014)	Percentagem
Construção	3.4%
Comércio por grosso/atacado e retalho/varejo Reparação de veículos a motor, motocicletas e de bens pessoais e domésticos	0.8%
Hotelaria e restaurantes	0.2%
Transportes, armazéns e comunicação	2.1%
Intermediação financeira, imobiliária e de aluguer/aluguel	0.5%
Tecnologias de informação	3.4%
Serviços de Engenharia	6.2%
Outros serviços	16.2%
Administração pública	2.6%
Educação	4.4%
Serviços de saúde e na área social	2.7%
Outros serviços na área social	0.9%
Outros	13.7%