

	INSTRUÇÃO	Código: PG17-IT03 Revisão: 0.0 Publicação: 03/07/2026
	GESTÃO DE MUDANÇAS	Página: 1/3

1. OBJETIVO

Estabelecer critérios, responsabilidades e etapas para planejar, avaliar, aprovar, implementar e acompanhar as mudanças que possam impactar o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), assegurando a integridade e o desempenho dos processos, produtos e serviços.

2. REFERÊNCIAS

- ISO 9001:2015 – Sistema de Gestão da Qualidade, item 6.3 – Planejamento de mudanças.

3. DEFINIÇÕES

- **Mudança:** Qualquer alteração planejada em processos, produtos, serviços, recursos, infraestrutura, tecnologia, fornecedores, legislações aplicáveis ou outros elementos que possam impactar a conformidade e a eficácia do SGQ.
- **RACOM:** Registro de Ação Corretiva e Oportunidade de Melhoria – documento utilizado para formalizar, avaliar e acompanhar as mudanças (PG17-FO02).

4. RESPONSABILIDADES

- **Solicitante da Mudança:** Levar a proposta de mudança à Diretoria para análise e aprovação. Executar as análises de riscos e impactos, definir e realizar as ações propostas.
- **Departamento da Qualidade:** Analisar a aderência aos requisitos do SGQ, avaliar riscos ao sistema, registrar a gestão de mudança no formulário RACOM, acompanhar a implementação e validar a eficácia da mudança.
- **Direção:** Analisar viabilidade e aprovar propostas de mudanças.

5. APLICAÇÃO

Aplica-se a todas as mudanças planejadas que possam impactar o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), independentemente da área responsável, abrangendo seu planejamento, aprovação, implementação, acompanhamento e verificação de eficácia.

6. DIRETRIZES E CRITÉRIOS PARA MUDANÇA

As mudanças devem ser planejadas considerando:

- Avaliação dos impactos, riscos e oportunidades associados.
- Necessidade de recursos para realização das ações de mudanças.
- Definição de responsabilidades e prazos.

	INSTRUÇÃO	Código: PG17-IT03 Revisão: 0.0 Publicação: 03/07/2026
	GESTÃO DE MUDANÇAS	Página: 2/3

7. ETAPAS DO PROCESSO DE GESTÃO DE MUDANÇAS

O gestor que identificar mudanças significativas em seu processo, deverá seguir as etapas abaixo:

Etapa	Descrição	Responsável
1.	Proposta Propostas de mudanças podem ser feitas ao gestor do processo, pela Diretoria, por um gestor de outra área, colaborador ou terceiro que tenha interface com o processo, sem a necessidade de formalização. Compete ao gestor do processo analisar a viabilidade da proposta apresentada e, quando identificar potencial de melhoria, benefícios ou interesse para a Associação, dar prosseguimento a uma avaliação mais detalhada. Casos em que a proposta vier da Diretoria, os próprios diretores analisarão a viabilidade, podendo ou não envolver os gestores.	Solicitante + Gestor do Processo
2.	Análise e aprovação Sugestões que mostrem ser viáveis e de interesse do gestor ou da Diretoria, devem ser analisadas criticamente de forma estruturada para analisar: viabilidade financeira, técnica, operacional, análise de riscos, impacto aos associados, na organização e nos demais processos. Não é necessário um registro específico da análise. Caso a proposta tenha êxito na análise crítica por um gestor, esta deve ser submetida a aprovação da Diretoria, em apresentação junto com as análises realizadas. Propostas analisadas e aprovadas diretamente pela Diretoria são enviadas para o gestor do processo, para que realize o registro e planejamento da mudança.	Gestor do Processo + Direção
3.	Registro e planejamento As propostas de mudança que forem aprovadas pela Diretoria, devem ser registradas no formulário RACOM (PG17-FO02) , detalhando no campo “Descrição da Constatação” os seguintes tópicos: descrição da mudança e quem aprovou, motivo, impacto esperado e processos envolvidos. Os campos de ações imediatas, análise e definição de causa raiz, não se faz necessário o preenchimento, entretanto todos os demais campos são obrigatórios. Após o preenchimento, o RACOM deve ser enviado para a Qualidade cadastrar e monitorar.	Gestor do Processo + Qualidade
5.	Implementação As ações planejadas na RACOM devem ser executadas, lideradas pelo Gestor do Processo, garantindo comunicação às partes interessadas e uso correto dos recursos para sua realização. Prazos e responsáveis devem ser sempre mantidos atualizados conforme o andamento das ações e a Qualidade deve ser informada das atualizações para monitoramento.	Gestor do Processo + Qualidade

	INSTRUÇÃO	Código: PG17-IT03 Revisão: 0.0 Publicação: 03/07/2026
	GESTÃO DE MUDANÇAS	Página: 3/3

Etapa	Descrição	Responsável
6.	Verificação e ajuste Ao avaliar a eficácia das ações, verificar se os objetivos foram alcançados e se não gerou impacto negativo ao SGQ. Nos casos em que os resultados esperados não forem alcançados, novas ações podem ser propostas no próprio RACOM ou um outro plano de ação pode ser aberto. Caso se decida por cancelar a mudança, deve ser claramente informado e justificado no RACOM , no campo de análise de eficácia.	Gestor do Processo + Qualidade
7.	Encerramento O Gestor do processo deve registrar o resultado da verificação no RACOM . Enviar para a Qualidade arquivar e manter o controle dos registros.	Gestor do Processo + Qualidade

7. INFORMAÇÃO DOCUMENTADA E RETIDA

Identificação o/ Nome	Distribuição	Armazenamento				Uso	Controle de alteração	Tempo de Retenção (mínimo)		Destinação Final
		Acesso	Forma	Preservação	Recuperação			Arquivo Vivo	Arquivo Morto	
PG17-FO02 - RACOM	Qualidade	Z:\1.PROCESSOS - SOS - ISO9001\0.P ROCESSOS - ISO 9001\PG18 - Controle do SGQ\7- Relatórios de RACOMs	Eletrônica	Backup diário	Data/ Numeração	Interno	Conforme PG18- FO01	3 anos	1 ano	Deletar

8. HISTÓRICO DE REVISÕES

Revisão Nº	Data	Descrição
0.0	03/07/2026	Elaboração do documento

9. APROVAÇÕES

Elaborado / Revisado por:	Aprovado por:
Auditor(a) de Processos / Consultor SGQ	Diretoria