

	INSTRUÇÃO	Código: PG17-IT03 Revisão: 0.0 Publicação: 13/07/2026
	GESTÃO DE MUDANÇAS	Página: 1/4

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 (PG17-FO02):** Formulário para registro das ações necessárias para implementação de mudança(s), e registros de riscos e oportunidades de melhoria, que podem haver durante o planejamento das ações.

4. APLICAÇÃO

Esta instrução de trabalho aplica-se a todas as mudanças, que possam impactar o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), independentemente da área impactada.

5. RESPONSABILIDADES

Solicitante da Mudança:

- Levar a proposta de mudança à Diretoria para análise e aprovação, quando necessário;
- Registrar a(s) mudança(s) no formulário PG17-FO02 – Relatório de Ação Corretiva e Oportunidade de Melhoria, e implementá-las, por meio do plano de ação do formulário (campo 4);
- Identificar se há riscos e oportunidades, que possam afetar o SGQ, durante o planejamento das ações. Caso sejam identificados, os mesmos deverão ser registrados no item 6 do PG17-FO02;
- Encaminhar o formulário devidamente preenchido para a Qualidade, para acompanhamento da implementação das ações e validação da eficácia das ações.

NOTA 1: Nos casos em que a decisão de mudança(s) partir da Diretoria, cabe ao gestor responsável, da(s) área(s) impactada(s), realizar todo o planejamento e os devidos registros no PG17-FO02, para implementação da(s) mudança(s).

Qualidade:

- Analisar a aderência aos requisitos do SGQ;
- Avaliar os riscos e oportunidades levantados durante o planejamento das ações e
- Acompanhar a implementação e a eficácia das ações.

Diretoria:

- Propor mudanças para melhoria dos processos organizacionais e
- Analisar viabilidade e aprovar propostas de mudanças, quando estas trouxerem benefícios à APMP.

	INSTRUÇÃO	Código: PG17-IT03 Revisão: 0.0 Publicação: 13/07/2026
	GESTÃO DE MUDANÇAS	Página: 2/4

6. DIRETRIZES, CRITÉRIOS E ETAPAS PARA IMPLANTAÇÃO DE MUDANÇA(S)

6.1 DIRETRIZES

Quando a organização identificar a necessidade de implementar mudança(s) que possa(m) impactar o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), estas deverão ser planejadas, avaliadas e implementadas de forma sistemática, considerando os seguintes aspectos:

- a disponibilidade de recursos;
- a integridade do Sistema de Gestão da Qualidade;
- o propósito das mudanças e suas potenciais consequências;
- a necessidade de treinamento dos colaboradores envolvidos;
- a alocação ou realocação de responsabilidades e autoridades;
- a atualização da documentação do Sistema de Gestão da Qualidade antes da implantação.

6.2 CRITÉRIOS:

As possíveis fontes de critérios para implantação de mudança(s), estão listados abaixo, mas não estão limitados a ocorrer, quando há:

- Alteração da estrutura organizacional;
- Implantação de um novo sistema, tecnologia ou equipamento;
- Necessidade de atender a um novo requisito legal ou normativo.

6.3 ETAPAS PARA IMPLEMENTAÇÃO DE MUDANÇA(S)

Etapa	Descrição	Responsável
1.	Avaliação da proposta de mudança As propostas de mudança podem ser apresentadas ao gestor do processo pela Diretoria, por gestores de outras áreas, colaboradores ou terceiros que possuam interface com o processo, não sendo necessária sua formalização nesta etapa. Compete ao gestor do processo realizar uma análise preliminar da proposta e, quando identificar potencial de melhoria, benefícios ou interesse para a Associação, dar prosseguimento à avaliação detalhada da mudança. Essa avaliação deve considerar, entre outros aspectos, a viabilidade financeira, técnica e operacional, os riscos e oportunidades envolvidos, o impacto sobre a satisfação dos associados, os reflexos nos demais processos da APMP. NOTA 2: Quando a proposta de mudança for apresentada pela Diretoria, cabe aos próprios Diretores deliberar sobre sua viabilidade e conveniência, podendo, quando julgarem necessário, solicitar o apoio dos gestores das áreas envolvidas, subsidiar a análise e o planejamento da mudança.	Solicitante + Gestor do Processo + Diretoria

	INSTRUÇÃO	Código: PG17-IT03 Revisão: 0.0 Publicação: 13/07/2026
	GESTÃO DE MUDANÇAS	Página: 3/4

Etapas	Descrição	Responsável
2.	Aprovação da proposta de mudança Quando o gestor avaliar que a proposta de mudança é favorável, deverá submetê-la à apreciação da Diretoria, apresentando, juntamente com a proposta, as análises de viabilidade ou outras informações necessárias para subsidiar a tomada de decisão. NOTA 3: As propostas de mudança originadas pela própria Diretoria, por sua vez, deverão ser encaminhadas ao gestor do processo correspondente, para que este realize o registro da mudança e elabore o planejamento das ações necessárias à implementação da(s) mudança(s), em conformidade com as diretrizes estabelecidas.	Gestor do Processo + Diretoria
3.	Registro da mudança e planejamento das ações para implementação da mudança As propostas de mudança(s) que forem aprovadas pela Diretoria ou oriundas da mesma, 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. Não se faz necessário o preenchimento dos campos de ações imediatas, análise e definição de causa raiz, entretanto todos os demais campos são obrigatórios. Após o preenchimento, o RACOM deve ser enviado para a Qualidade, cadastrar e monitorar os prazos para implantação e eficácia das ações.	Gestor do Processo + Qualidade
4.	Implementação das ações As ações planejadas no 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, sempre que houver mudanças nos registros realizados no RACOM.	Gestor do Processo + Qualidade
5.	Verificação da eficácia das ações Após a implementação das ações, a Qualidade deverá verificar, em conjunto com o gestor do processo, se os objetivos da mudança foram alcançados por meio das ações planejadas. Quando os resultados esperados forem atingidos, deverá ser registrado no item 7 do formulário PG17-FO02 – RACOM que as ações foram eficazes, incluindo um breve relato que evidencie a eficácia obtida. Caso os resultados esperados não sejam alcançados, caracterizando a ineficácia das ações implementadas, o RACOM deverá ser encerrado e um novo RACOM deverá ser aberto para registro, análise e tratamento das novas ações necessárias.	Gestor do Processo + Qualidade

	INSTRUÇÃO	Código: PG17-IT03 Revisão: 0.0 Publicação: 13/07/2026
	GESTÃO DE MUDANÇAS	Página: 4/4

Etapa	Descrição	Responsável
	Na hipótese de o gestor do processo decidir pelo cancelamento da mudança, essa decisão deverá ser comunicada formalmente à Qualidade, para atualização dos controles pertinentes. Nessa situação, o RACOM deverá ser encerrado com a justificativa "Não se aplica", acompanhada de um breve relato dos motivos que levaram ao cancelamento da mudança.	
6.	Encerramento do RACOM O encerramento do PG17-FO02 - RACOM deverá ser realizado pela Qualidade, após validação, junto ao gestor do processo, de todas as informações registradas no formulário, incluindo a verificação da implementação e eficácia das ações.	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-ISO9001\0.PROCESSOS - 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	13/07/2026	Elaboração do documento

9. APROVAÇÕES

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