



# Certificação e Acreditação da Qualidade

GESTÃO I

Certificação e Acreditação são as mesmas coisas ?



# Semelhanças e diferenças entre certificação e acreditação:

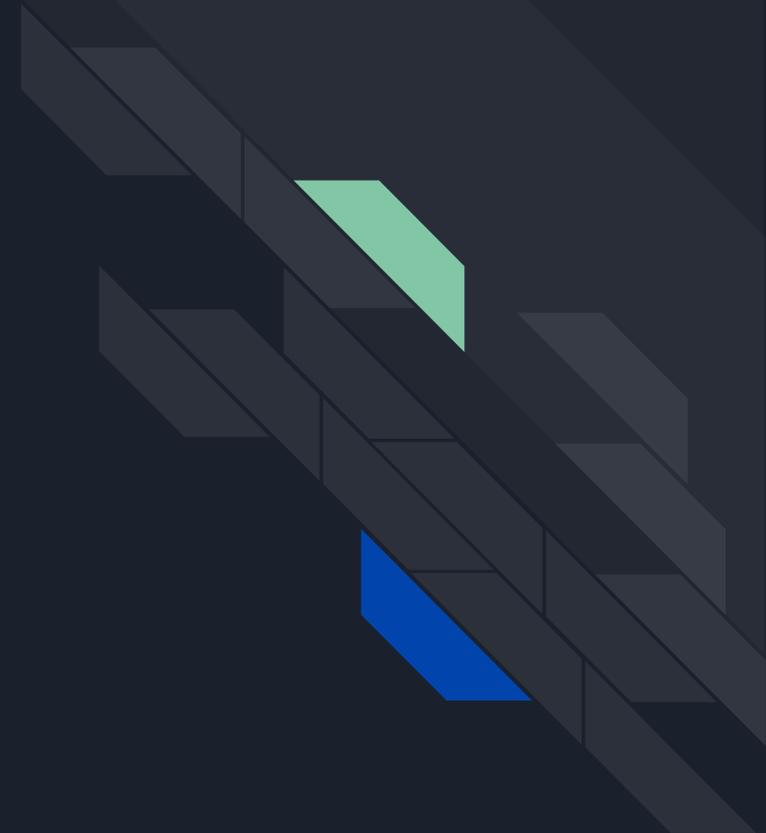
## Semelhanças:

- Ambas são meios de buscar a qualidade de um produto e serviço, ou seja, são sistemas de qualidade;
- Não são ferramentas do Sistema de Gestão da Qualidade, elas atestam a utilização das ferramentas, que buscam a melhoria contínua da empresa;
- Visam à padronização dos processos, a identificação de falhas, pontos de melhoria e a criação de um ciclo de melhoria contínua.

## Diferenças:

- Certificação está mais ligada ao gerenciamento de processos, na organização e na estratégia adotada pela empresa;
- A Acreditação volta-se mais para a verificação da capacidade técnica da empresa para produzir um produto ou fornecer um serviço;
- A Acreditação só é válida para empresas.

# Certificação



# O que é uma certificação ?

- A certificação é um meio de avaliação, realizado por uma entidade independente, que visa determinar se os processos, sistemas e produtos de uma empresa seguem as normas e critérios estabelecidos, ou seja, as ISOs (International Organization for Standardization);
- Existem vários tipos de ISOs, mas todas têm a mesma finalidade: propor mudanças para modernizar a empresa e adequá-la aos mais altos padrões.

# Principais ISOs

- **ISO 50001** - Relacionada com o consumo adequado de energia;
- **ISO 14001** - Relacionada com o bom desempenho no quesito ambiental;
- **ISO 17025** - Relacionada com a Certificação de laboratórios de calibração e de ensaio;
- **ISO 9001** - Relacionada com a Certificação da Qualidade.

# ABNT NBR ISO 9001

- Considerada a mais ampla, se torna uma opção vantajosa para as corporações por requerer contínuas melhorias internas e conformidade garantida de qualidade;
- Possui requisitos genéricos capazes de serem aplicados em todos os tipos organizações;
- A nova versão da ISO 9001 trouxe uma série de adaptações para se adequar a todos os tipos de negócios, aumentando o número de pequenas e médias empresas certificadas com ela.



Embora não seja obrigatório, muitas empresas veem vantagem na aplicação da norma ISO para controle do processo e buscam obter uma Certificação de Qualidade.

No entanto, como nem toda empresa necessita dessa certificação, é fundamental avaliar a bonança que o processo traria à empresa e quais recursos seriam mobilizados para tal, e só então dar início à implantação.



# Etapas para obtenção de um certificado



1. **Diagnóstico inicial:** detalha quais falhas devem ser corrigidas e como deve ser feito;
2. **Escolha da equipe de implementação:** profissionais que irão auxiliar na implementação e manutenção dos processos;
3. **Planejamento:** planejar e organizar o que deve ser feito para obter o certificado ;
4. **Implementação:** colocar em prática todas as exigências;
5. **Realizar uma auditoria interna:** identificar não conformidades antes da avaliação oficial;
6. **Contratar um organismo certificador:** a certificadora realiza a auditoria e emite o certificado.

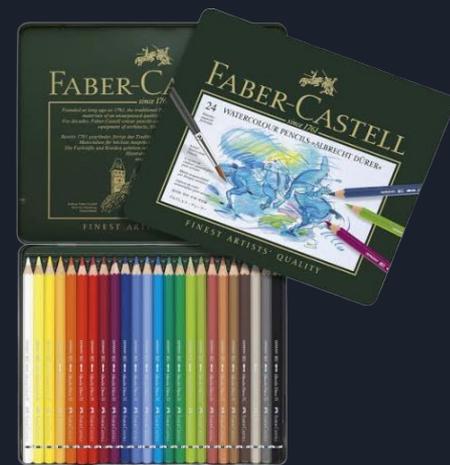
# Benefícios de ser certificado

1. Assegura a eficiência e a eficácia do sistema, serviço ou produto;
2. Reduz os custos devido a otimização dos processos;
3. Motiva os colaboradores por terem mais consciência de suas funções e dos processos;
4. Aumento da credibilidade da empresa por obter mais reconhecimento no mercado;
5. Crescimento da autoridade da marca facilitando acordos;
6. Diferencial competitivo pois obter uma ISO é uma forma de se destacar entre os concorrentes.



# Exemplo: Faber-Castell

- Certificações ISO 9001-2000; ISO 14001; FSC® (Forest Stewardship Council)
- Em 1999, o Forest Stewardship Council® concedeu à Faber-Castell a certificação de manejo florestal responsável.
- Todos os EcoLápis produzidos pela Faber-Castell Brasil também receberam o certificado FSC®-CoC (Cadeia de Custódia).



# Exemplo: Samsung

- Todos os seus locais de trabalho possuem certificação de gestão ambiental da Organização Internacional de Padronização, ISO 14001(Sistema de Gestão Ambiental).
- Possui certificação de sistema de gestão de energia, ISO 50001(Sistema de Gestão de Energia).



# Ac creditação



# Conceito e Características :

- Forma de padronização, formalização e garantia da qualidade dos produtos ou serviços fornecidos por uma empresa, atestando a sua competência técnica ao fornecer um produto ou serviço;
- Garantido por meio de uma profunda avaliação da conformidade dos requisitos técnicos do processo empregado por uma empresa;
- Possui um prazo de validade definido;
- Objetivo principal: melhoria da qualidade da empresa como um todo.

# Por que utilizar a Acreditação ?

- A acreditação é uma metodologia estabelecida em escala internacional para gerar **confiança** e **qualidade** na atuação de organizações que executam atividades de avaliação da conformidade;
- Garante competência da empresa em padrões nacionais e internacionais;
- Adequação para novos mercados que buscam a excelência em qualidade;



# Benefícios da utilização:

- Maior satisfação dos clientes;
- Investimento em Prevenção e Avaliação;
- Redução das falhas internas, a fim de diminuir custos;
- Maior flexibilidade;
- Maior competitividade no mercado.



```
graph LR; A[Estruturação e análise da empresa (planejamento estratégico) e seu mercado alvo] --> B[Uso de ferramentas para a gestão de qualidade]; B --> C[Formalização/ padronização dos processos (opcional)-certificação e/ou acreditação.];
```

**Estruturação e análise da empresa (planejamento estratégico) e seu mercado alvo**

**Uso de ferramentas para a gestão de qualidade**

**Formalização/ padronização dos processos (opcional)-certificação e/ou acreditação.**

Solicitação de  
Acreditação



Análise da  
solicitação



Preparação para  
avaliação



Avaliação



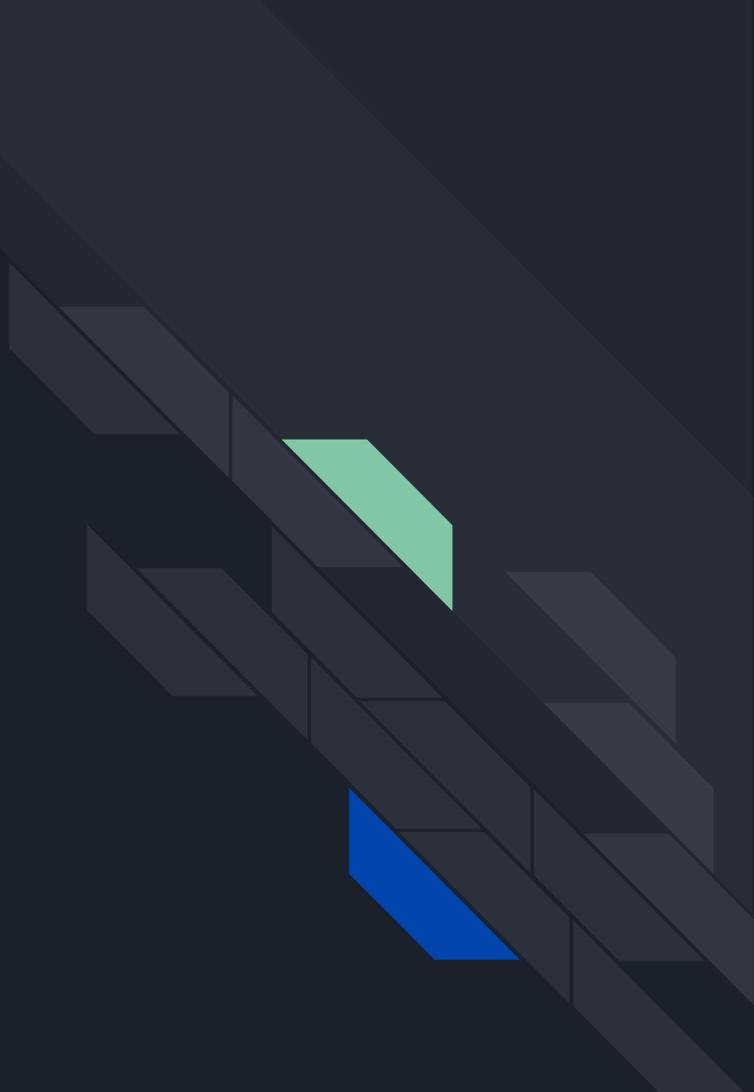
Decisão da  
Acreditação



Formalização da  
Acreditação

Formação da  
equipe

Análise da  
documentação



# Accreditação Laboratorial:

- É uma declaração que atesta a qualidade dos serviços prestados por um determinado laboratório;
- Não é obrigatória, porém, imprescindível para conquistar a confiança dos pacientes;
- Necessita de ser revalidada de tempos em tempos, atestando que o laboratório mantém a sua operação com a qualidade desejada;



Exemplo: ISO 17025- ISO/IEC 17025 -  
Requisitos Gerais para Competência de  
Laboratórios de Ensaio e Calibração;

# Accreditação Hospitalar:

- Certificação de qualidade específica para as instituições de saúde;
- Não é uma ferramenta de fiscalização ou licenciamento, mas sim de educação e melhoria continuada;
- A implementação bem sucedida perpassa pela estruturação de um processo educativo permanente e abrangente, que contemple todo o corpo de trabalhadores, compartilhando princípios, metas e objetivos a serem alcançados com o propósito fundamental de dar maior segurança e conforto aos pacientes e aos colaboradores.



# Níveis de Acreditação Hospitalar:

- **Nível 1 (Acreditado)**  
- Segurança/Padrões de Qualidade:  
Cumprimento de todos os requisitos relacionados segurança/padrões de qualidade.
- **Nível 2 (Acreditado Pleno) – Gestão Integrada:**  
Apresenta processos organizados, comunicação entre as atividades;
- **Nível 3 (Acreditado com Excelência) – Excelência em Gestão:**  
Todos os requisitos relativos à excelência, ao bom desempenho e à gestão e qualidade dos serviços.



# Integrantes:

- ★ Argeo Arias Rodrigues Neto
- ★ Beatriz Maira Lages
- ★ Bianca Cunha Alves Domingos
- ★ Bruno Cazotti
- ★ Gabriela Alves Ribeiro
- ★ Isabella Fachim Bezerra e Souza
- ★ Lara Riboli Bortolato
- ★ Larissa Rodrigues
- ★ Laura Villas Boas da Silva
- ★ Lorena Evelyn Mota Costa
- ★ Maria Eugênia Bombonato Rocha
- ★ Stella Cabral

**OBRIGADO!**

# Referências

<http://www.inmetro.gov.br/qualidade/certificacao.asp>

<http://www.rinabrasil.com.br/nossos-servi%C3%A7os/certifica%C3%A7%C3%A3o>

<http://abnt.org.br/cb-24/14-certificacao/48-principais-beneficios-da-certificacao>

<https://www.bsoft.com.br/blog/certificado-iso-para-transportadora>

<https://www.checklistfacil.com/blog/controle-de-qualidade-iso/>

<https://producaojr.com.br/iso-9001/>

<https://www.consultoriaiso.org/iso-9001/como-certificar-iso-9001/>

<https://www.datamex.com.br/blog/como-conseguir-o-certificado-iso-para-sua-transportadora-ou-operador-logistico/>

<https://www.industriahoje.com.br/wp-content/uploads/2013/11/iso-9001benefits.gif>

<https://www.consultoriaiso.org/quais-sao-as-criticas-mais-comuns-iso-9001/>

<http://www.abnt.org.br/publicacoes2/category/145-abnt-nbr-iso-9001>

<http://isotecconsultoria.com.br/certificacao-iso-quais-os-beneficios-de-ser-uma-empresa-certificada/>

<https://mecertifiquei.com/importancia-empresa-certificacao/>

<https://certificacaoiso.com.br/iso-9001/como-funciona-certificacao-iso-9001/>

<https://industriaohje.com.br/iso-9001>

# Referências

<https://blogdaqualidade.com.br/diferenca-entre-certificacao-e-acreditacao/>

<http://www4.inmetro.gov.br/acreditacao/servicos/acreditacao>

<https://www.ona.org.br/acreditacao/o-que-e-acreditacao>

<https://planodesaude.net.br/blog/o-que-e-acreditacao-hospitalar/>

<https://www.escolaedti.com.br/entenda-o-que-e-acreditacao-hospitalar-e-suas-vantagens>

<https://blog.arkmeds.com/2016/08/22/acreditacao-ona-principais-passos-para-alcanca-la/>

<http://www.mv.com.br/pt/blog/gestao-da-qualidade--excelencia-nos-processos-e-garantia-de-acreditacao>

<http://www.aprendendoaexportar.gov.br/index.php/55-certificacoes/465-sobre-normas-acreditacao-certificacao-e-auditoria>  
[https://controllab.com/qualifique/pop\\_ed05\\_acreditacao.htm](https://controllab.com/qualifique/pop_ed05_acreditacao.htm)

<http://gtthealthcare.com.br/blog/index.php/processo-de-acreditacao-de-uma-instituicao-de-saude/>

<https://certificacaoiso.com.br/iso-17025/>

<https://knoow.net/cienceconempr/gestao/acreditacao-da-qualidade/>

[http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2007\\_tr580440\\_8847.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2007_tr580440_8847.pdf)

<https://www.treasy.com.br/blog/sgq-sistema-de-gestao-da-qualidade-total/>

<http://www.hmdoctors.com/2012/entenda-o-que-e-acreditacao-hospitalar/>

<https://blog.concentsistemas.com.br/acreditacao-laboratorial-voce-sabe-o-que-e/>