



**CHANGE**  
CHANGE AND INNOVATION MANAGEMENT



# **LES0778 - Gestão da Qualidade I**

**Disciplina de  
Graduação**

**Prof. Mateus C. Gerolamo**

**ESALQ/USP**

05 de abril de 2024

Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)

**ISO 9000**

# Introdução à ISO 9000

## O que é ISO?



- Organização não governamental que elabora normas de aplicação internacional;
- Fundada em 23/02/47, é sediada em Genebra.



### **Nome ISO:**

*Because "International Organization for Standardization" would have different acronyms in different languages ("IOS" in English, "OIN" in French for Organisation internationale de normalisation), its founders decided to give it also a short, all-purpose name. They chose **"ISO"**, derived from the Greek isos, **meaning "equal"**. Whatever the country, whatever the language, the short form of the organization's name is always ISO.*

<http://www.iso.org/iso/home.html>

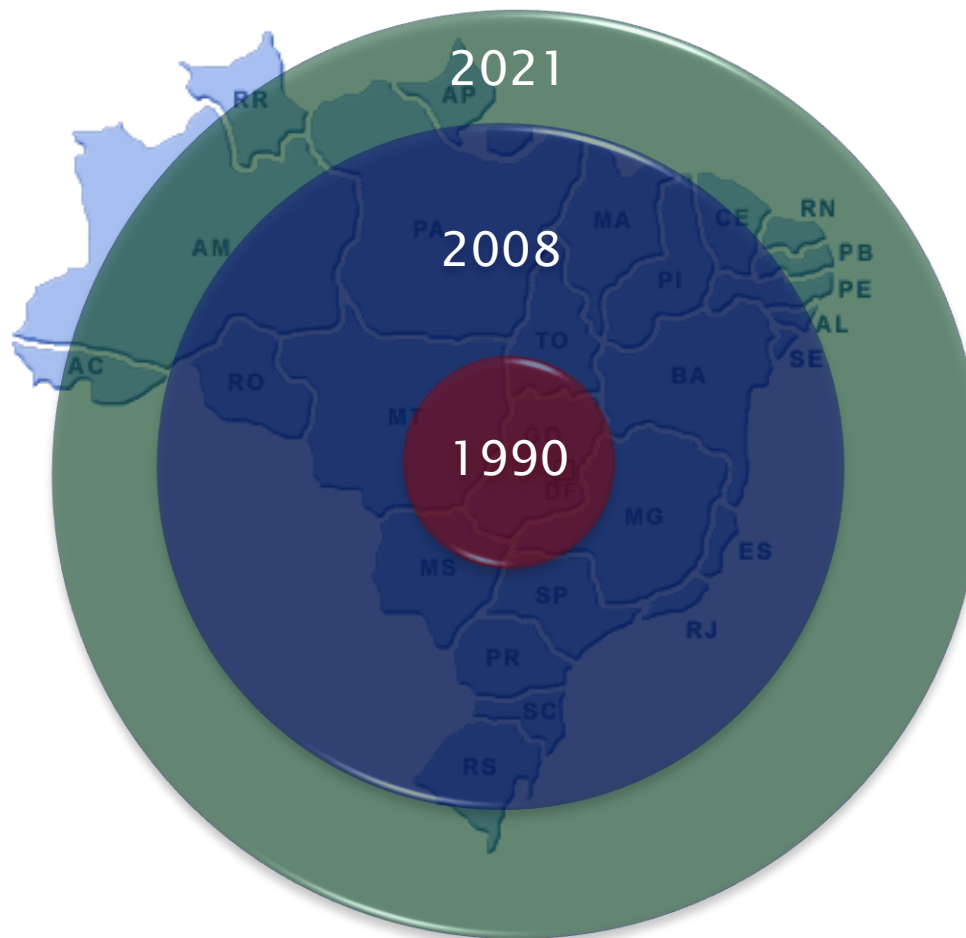
# Introdução à ISO 9000

## Propósito da ISO

Desenvolver e promover normas e padrões mundiais que traduzam o consenso dos diferentes países do mundo de forma a facilitar o comércio internacional. A ABNT é o representante brasileiro.



# Introdução à ISO 9000



## Normas ISO 9001 no Brasil



Em 2013, o número de certificados era superior a 20 mil

Mundialmente, mais de Um Milhão de certificados.  
A ISO14001 conta com mais de 400 Mil certificações.

Fonte: ISO. The ISO Survey of Management System Standard Certifications - 2021.

# Introdução à ISO 9000

| Standard              | Number of certificates | Number of sites |
|-----------------------|------------------------|-----------------|
| ISO 9001:2015         | 1 077 884              | 1 447 080       |
| ISO 14001:2015        | 420 433                | 610 924         |
| ISO 45001:2018        | 294 420                | 369 897         |
| ISO IEC 27001:2013    | 58 687                 | 99 755          |
| ISO 22000:2005&2018   | 36 124                 | 42 937          |
| ISO 13485:2016        | 27 229                 | 38 503          |
| ISO 50001:2011&2018   | 21 907                 | 54 778          |
| ISO 20000-1:2011&2018 | 11 769                 | 13 998          |
| ISO 37001:2016        | 2 896                  | 7 982           |
| ISO 22301:2012&2019   | 2 559                  | 5 969           |
| ISO 39001:2012        | 1 285                  | 2 357           |
| ISO 28000:2007        | 584                    | 1 106           |
| ISO 55001:2014        | 488                    | 1 993           |
| ISO 20121:2012        | 253                    | 712             |
| ISO 29001:2020        | 157                    | 795             |
| ISO 44001:2017        | 136                    | 186             |

Fonte: ISO Survey, 2021

[https://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/-8853493/8853511/8853520/18808772/00\\_Executive\\_summary\\_2016\\_Survey.pdf?nodeid=19208898&vernum=-2](https://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/-8853493/8853511/8853520/18808772/00_Executive_summary_2016_Survey.pdf?nodeid=19208898&vernum=-2)

## Status de Certificados ISO 9001 - Mundo

# **POR QUE GERENCIAR A QUALIDADE?**

# Introdução à ISO 9000

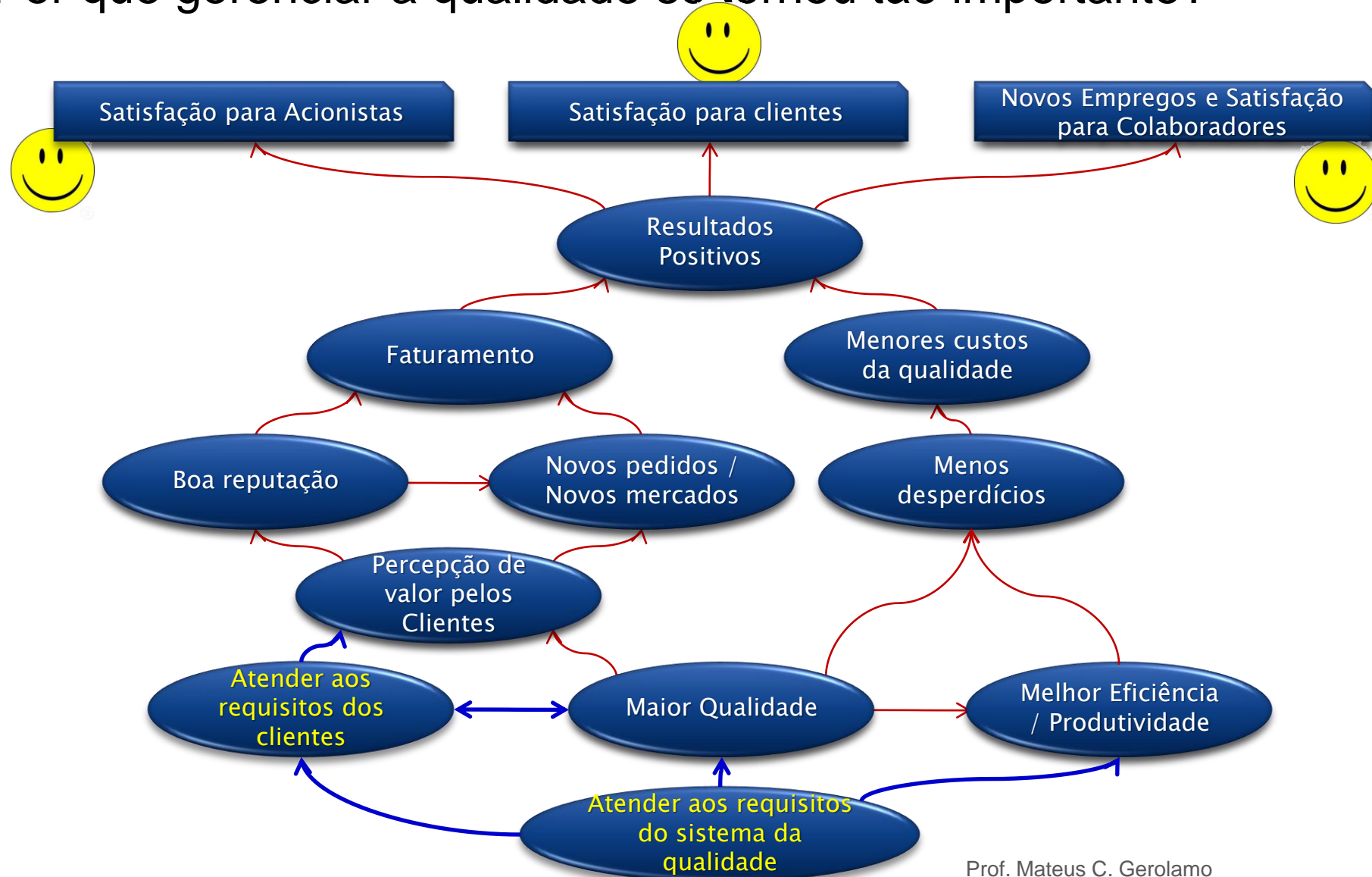
Por que gerenciar a qualidade se tornou tão importante?





# Introdução à ISO 9000

Por que gerenciar a qualidade se tornou tão importante?

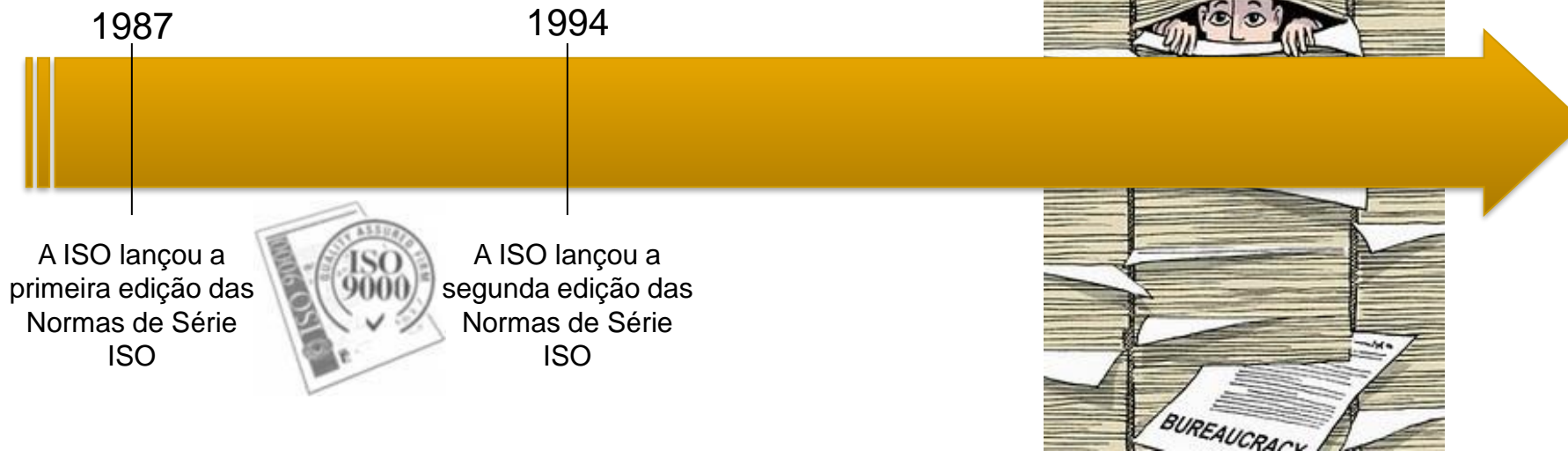


# **EVOLUÇÃO DA ISO 9001**

# Evolução da ISO 9000



# Evolução da ISO 9000

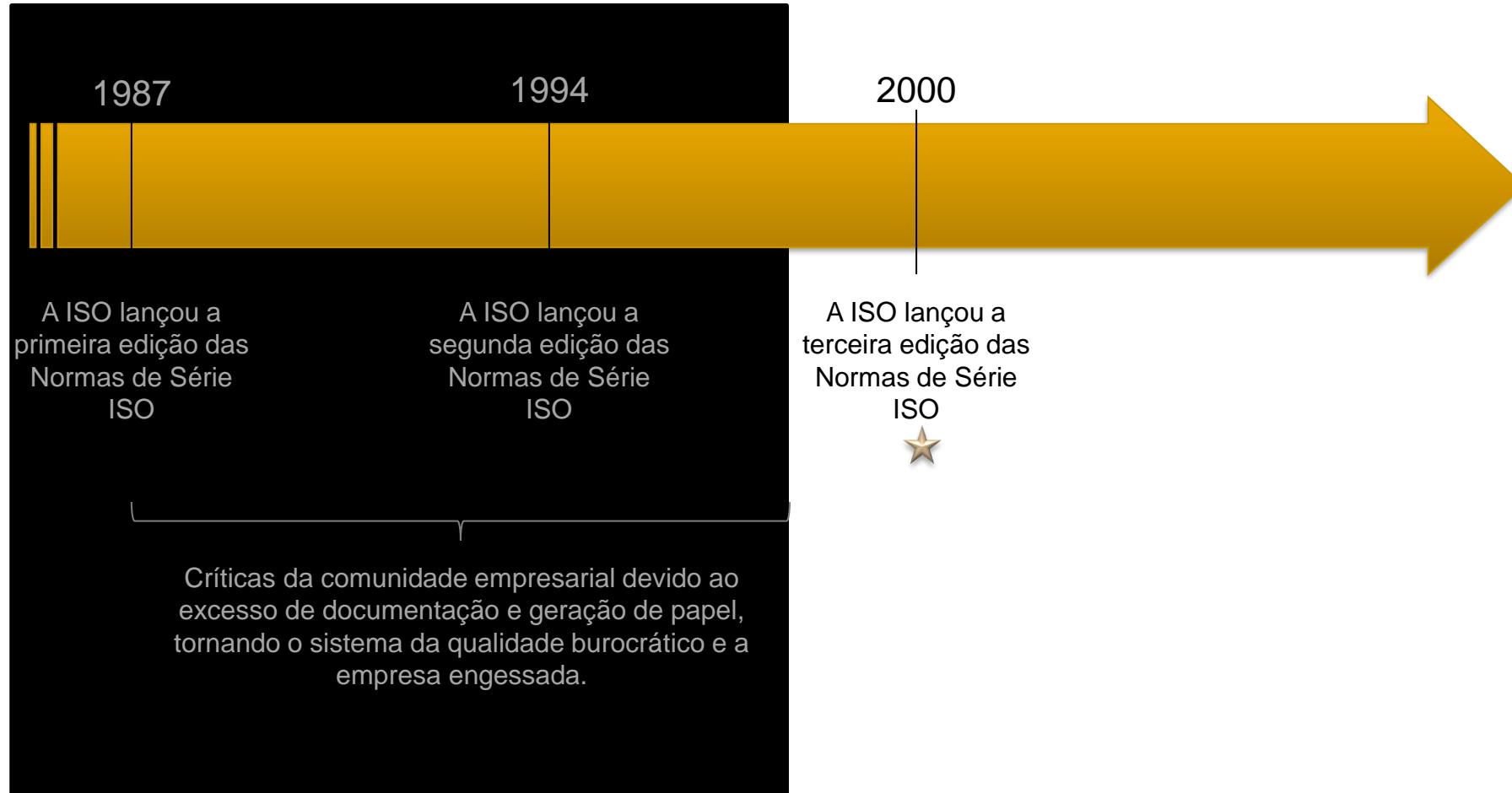


Críticas da comunidade empresarial devido ao excesso de documentação e geração de papel, tornando o sistema da qualidade burocrático e a empresa engessada.

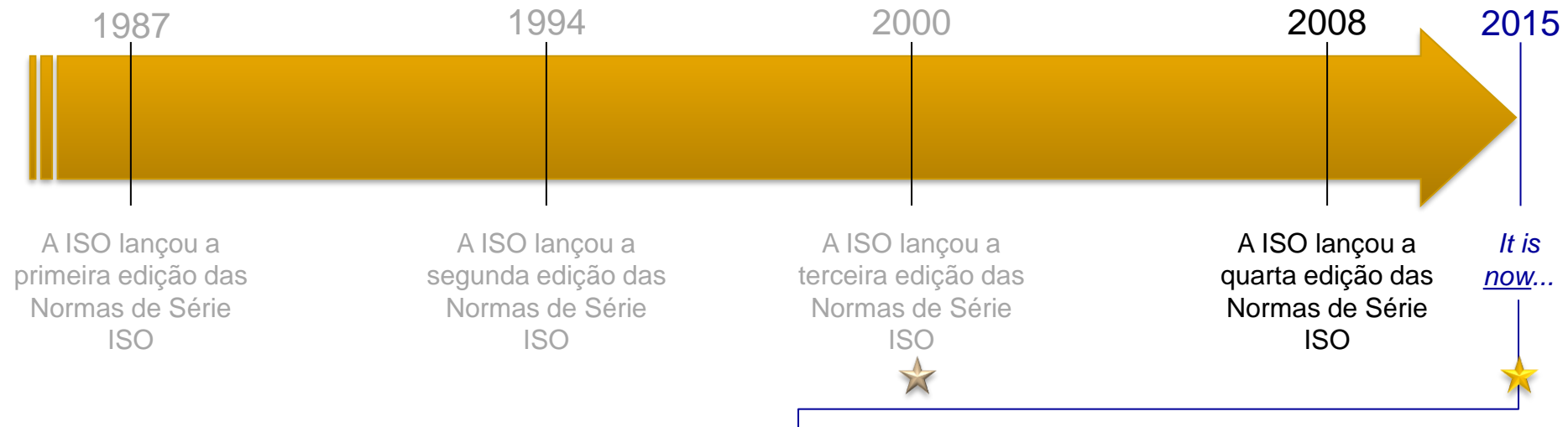


Copyright © 1995 United Feature Syndicate, Inc.  
Redistribution in whole or in part prohibited

# Evolução da ISO 9000



# Evolução da ISO 9000



## A ISO 9001 precisou mudar para:

- ✓ adaptar-se ao mundo em mudança e refletir as práticas empresariais modernas;
- ✓ melhorar a habilidade organizacional em satisfazer seus clientes;
- ✓ prover uma base sólida para o futuro;
- ✓ refletir a crescente complexidade dos ambientes nos quais as organizações operam;
- ✓ garantir que os novos padrões reflitam as necessidades de todas as partes interessadas (*stakeholders*); e
- ✓ integrar-se (melhorar compatibilidade) com outras normas de sistemas de gestão.

- ✓ Ações para tratar **riscos** e oportunidades são exigidas a partir de 2015!



# **ESCOPO E OBJETIVOS DA ISO 9001**

# Escopo e Objetivos da ISO 9000

**genérico o suficiente para que seja aplicável a todas as organizações, independentemente do setor de atuação ou porte da organização**



**a norma deixa explícito em seu texto que o termo *produto* significa resultado, podendo, inclusive, significar serviços**

# Escopo e Objetivos da ISO 9000

- Uma característica importante do sistema da qualidade da série ISO 9000 é que ele é genérico o suficiente para que seja aplicável a todas as organizações, independentemente do setor de atuação ou porte da organização.
- Por isso a norma deixa explícito em seu texto que o termo *produto* significa resultado, podendo, inclusive, significar serviços.

# Escopo e Objetivos da ISO 9000

## Objetivos do SGQ

- Atender aos requisitos do cliente com objetivo de aumentar sua satisfação;
- Obter uma visão da organização utilizando a abordagem de processo;
- Medir e avaliar os resultados do desempenho e eficácia do processo; e
- Assegurar a melhoria contínua dos processos.



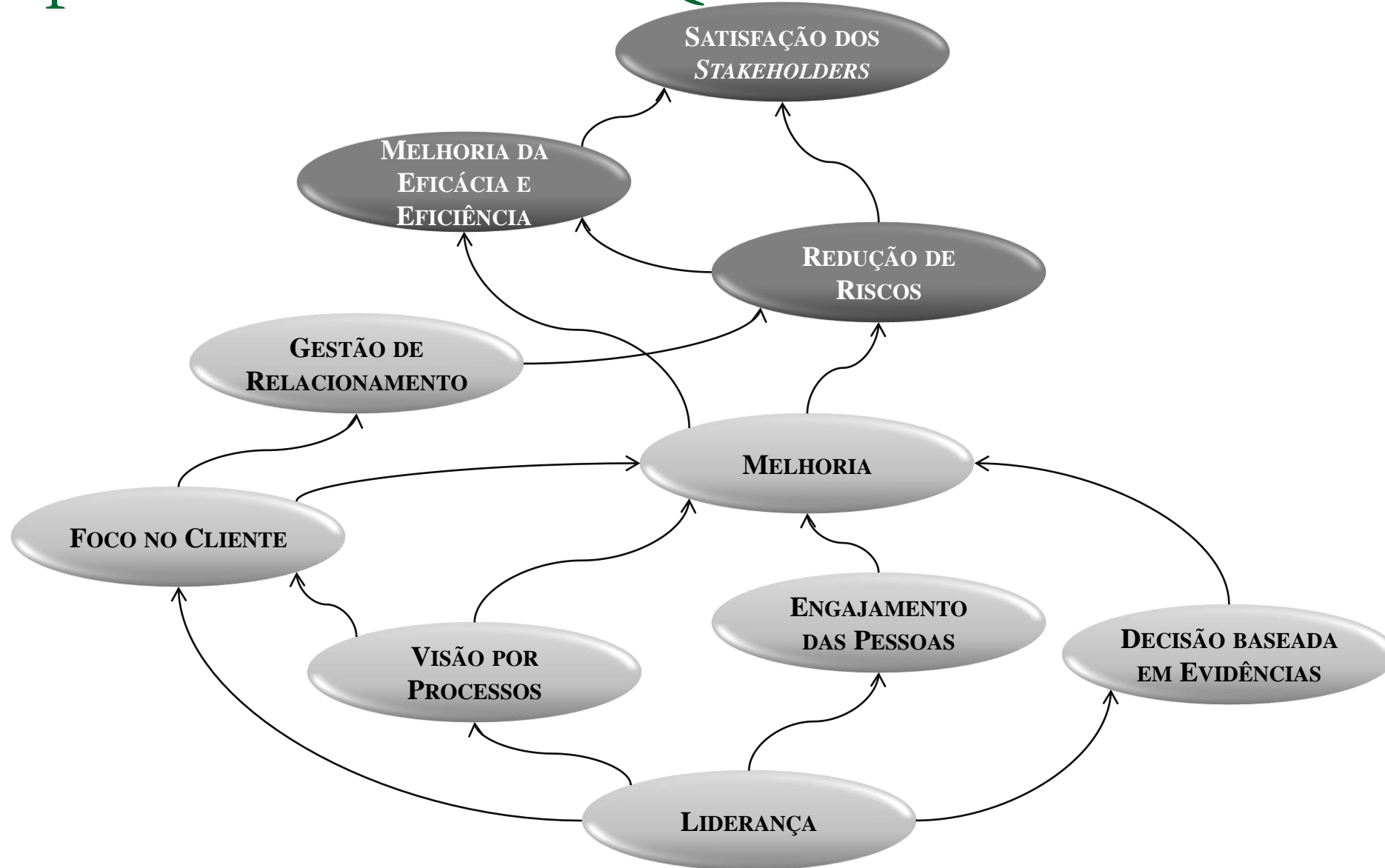
# PRINCÍPIOS DE GESTÃO DA QUALIDADE



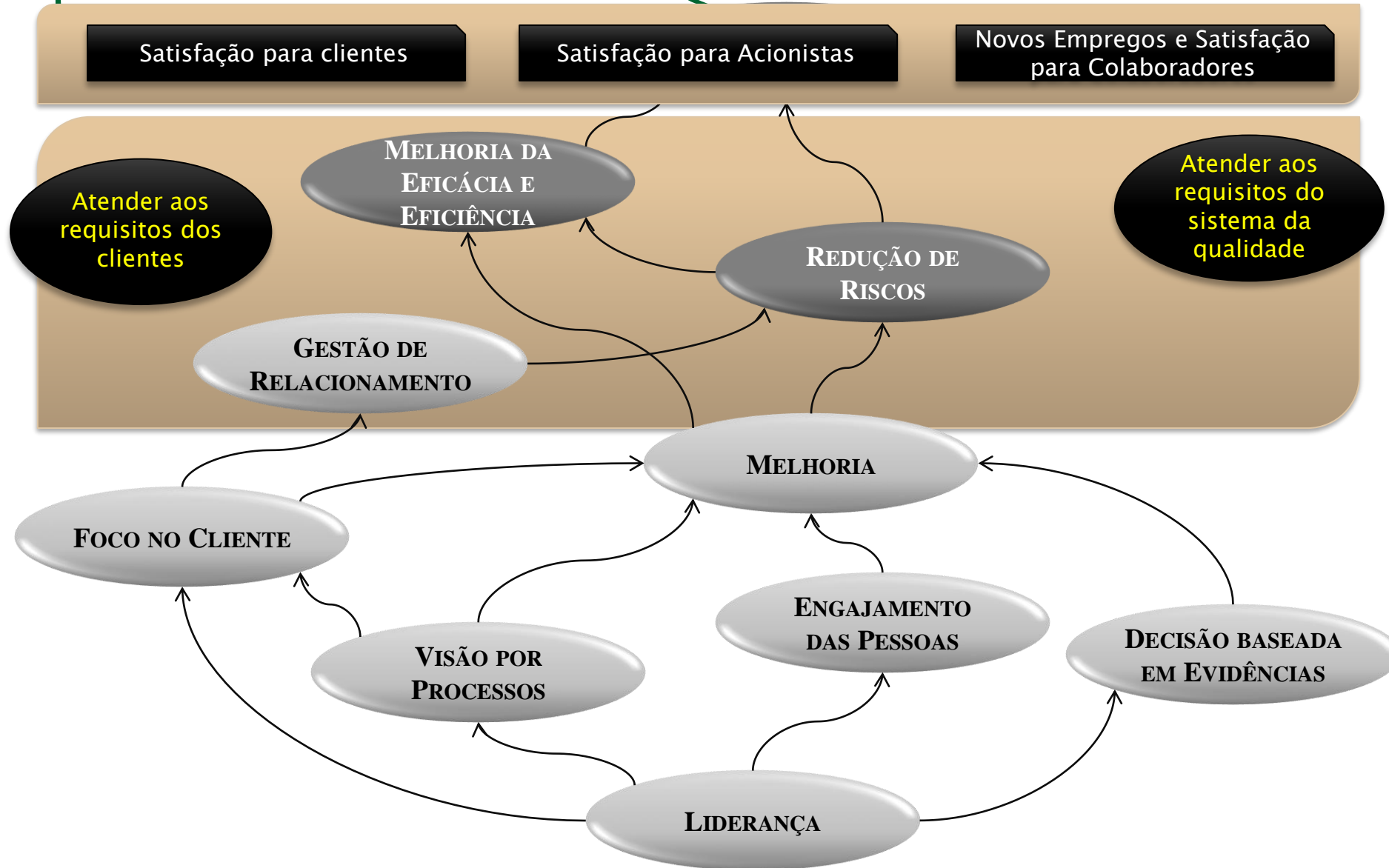
# Princípios da ISO 9000



# Princípios de Gestão da Qualidade



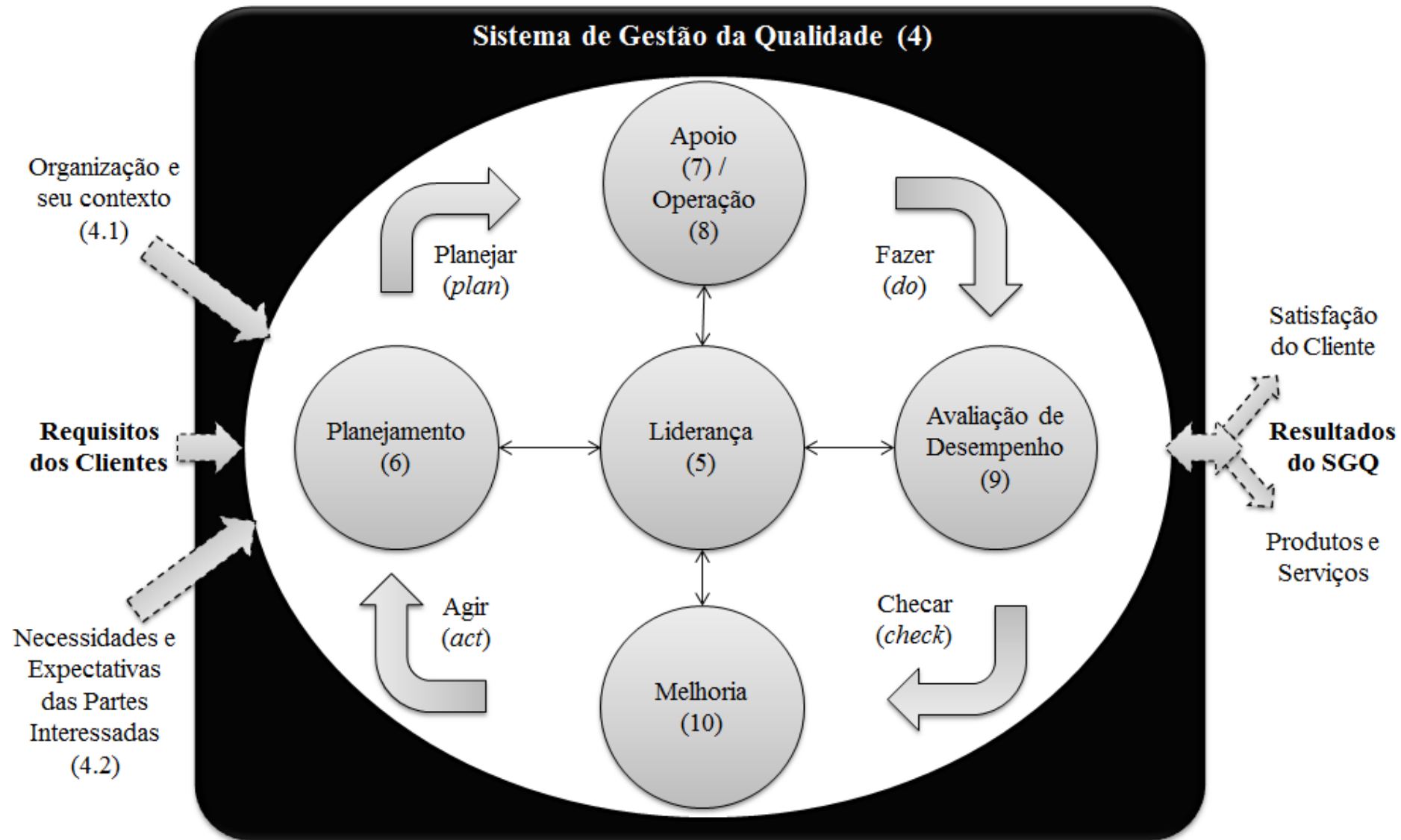
# Princípios de Gestão da Qualidade





# REQUISITOS DA ISO 9001

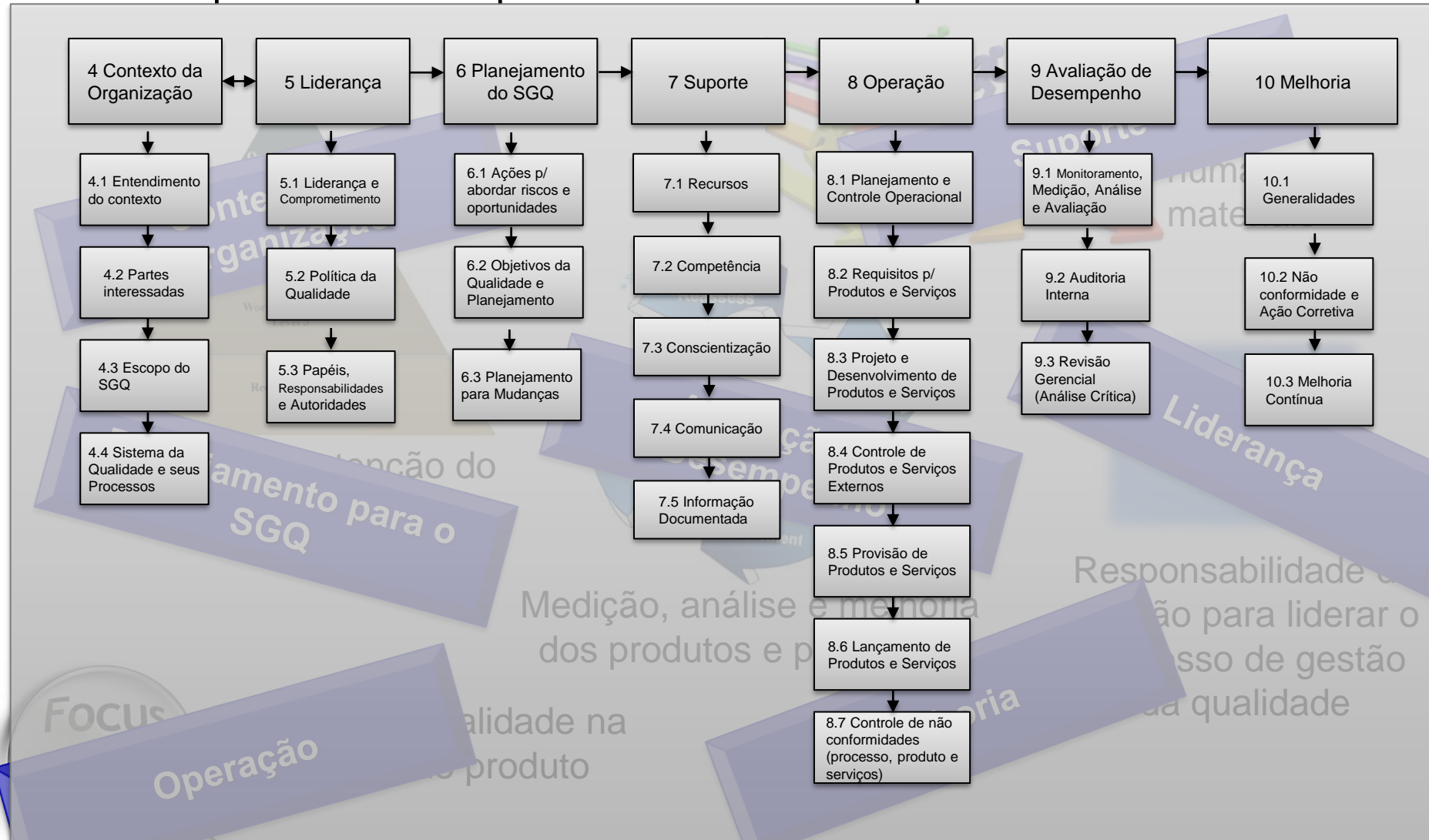
# Requisitos da ISO 9000 - 2015





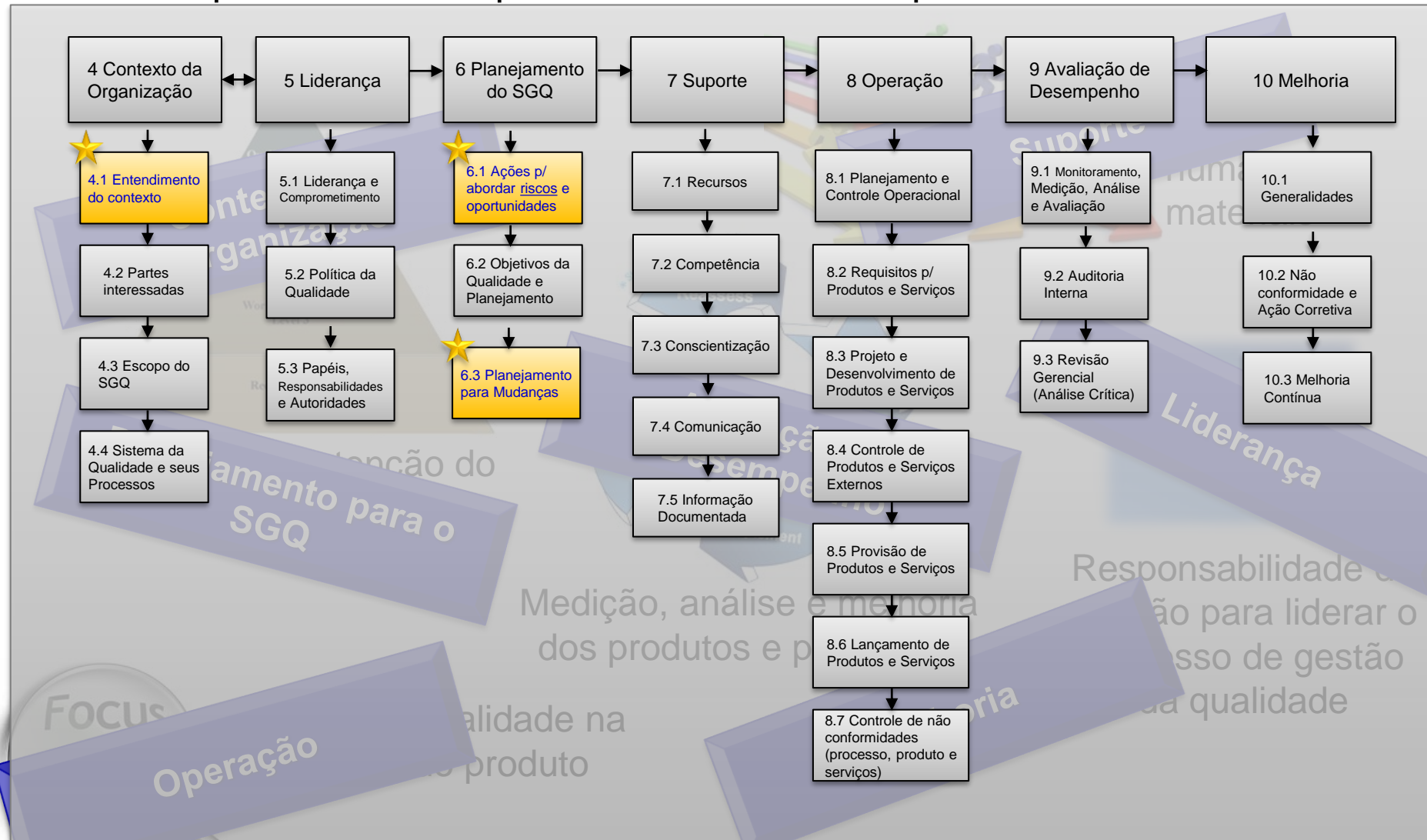
# Requisitos da ISO 9000 - 2015

- Principal foco dos requisitos do sistema da qualidade ISO 9001:2015



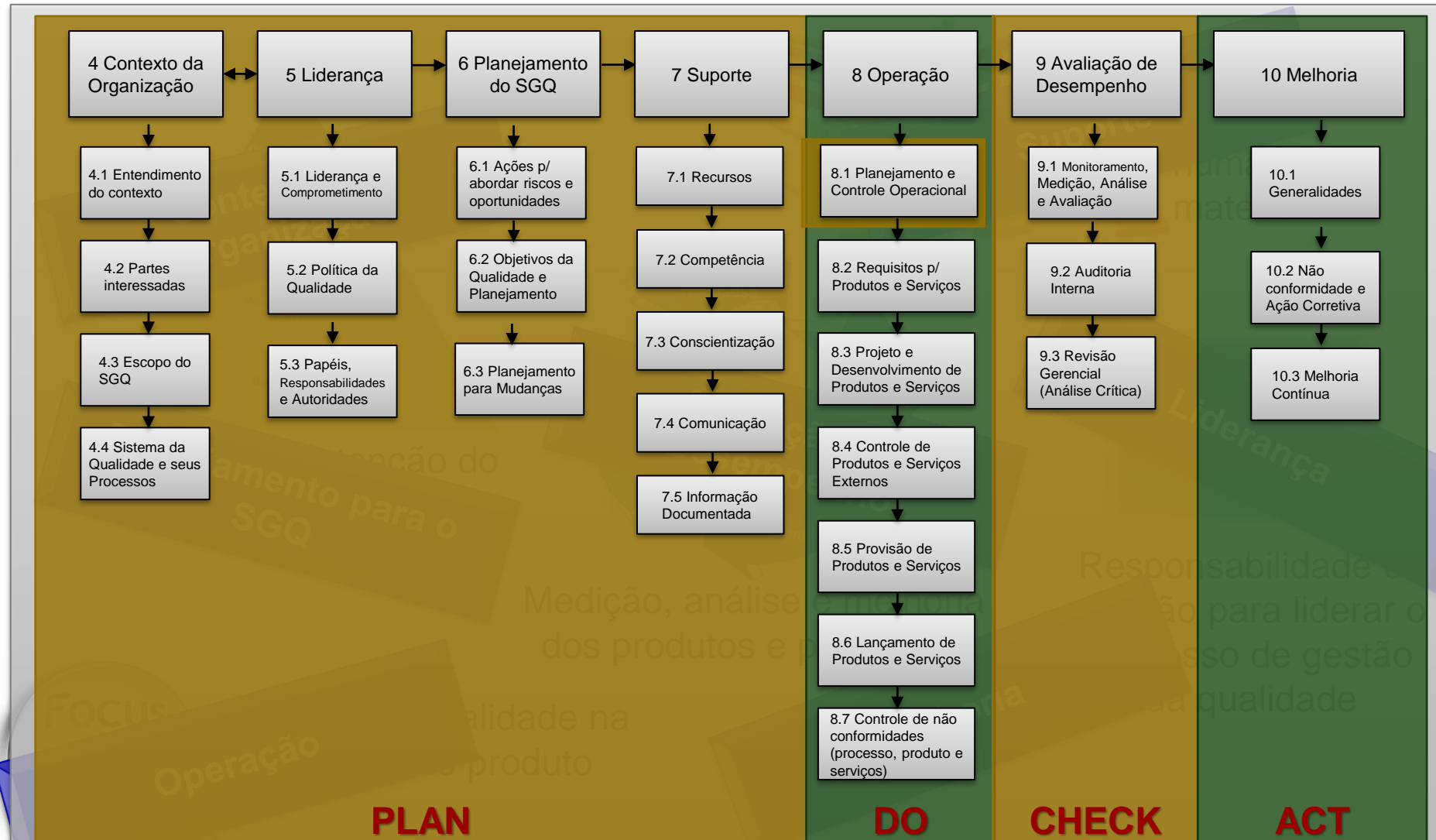
# Requisitos da ISO 9000 - 2015

- Principal foco dos requisitos do sistema da qualidade ISO 9001:2015



# Requisitos da ISO 9000 - 2015

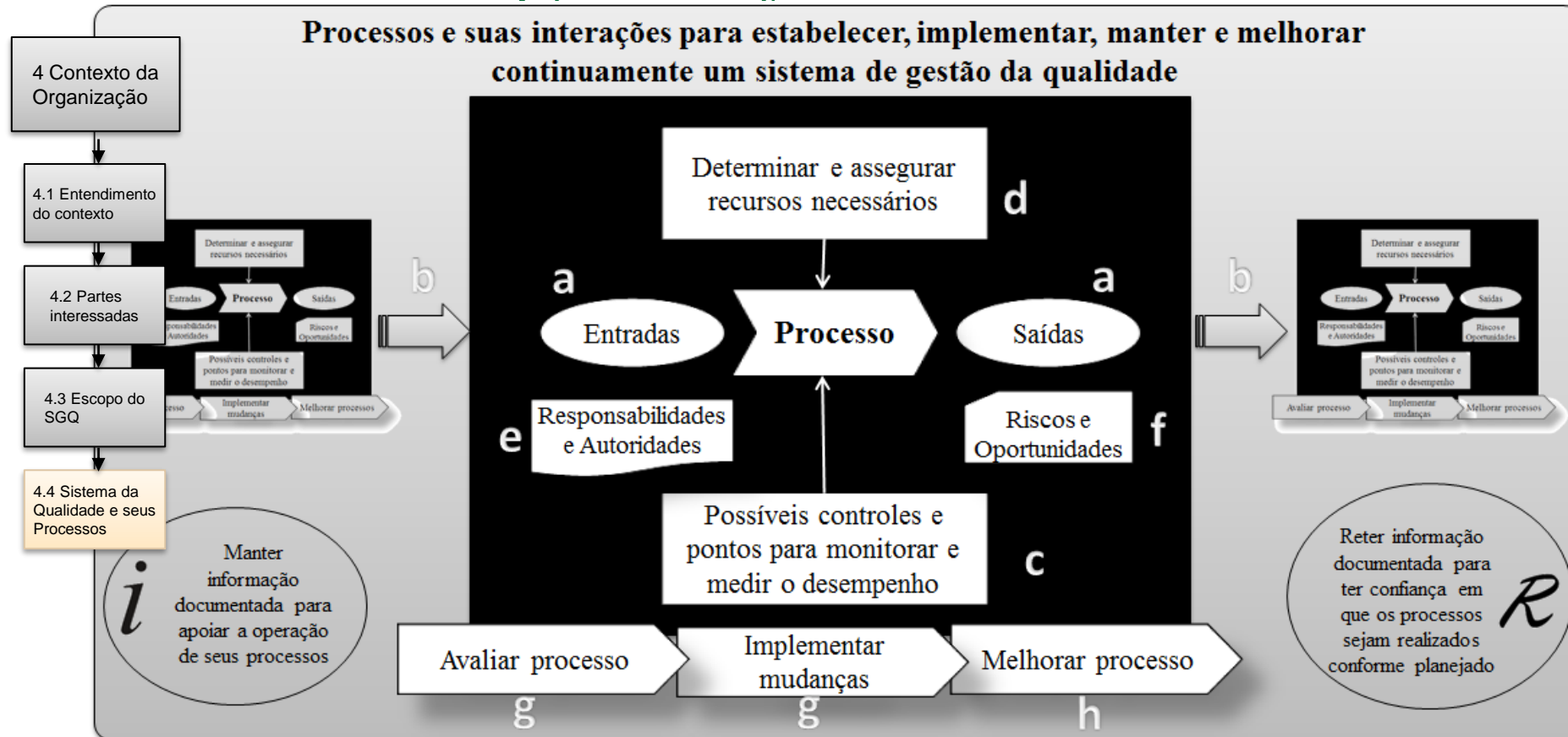
- Principal foco dos requisitos do sistema da qualidade ISO 9001:2015



Para um maior Detalhamento dos Requisitos,  
ler a norma, livro e consultar material de aula.

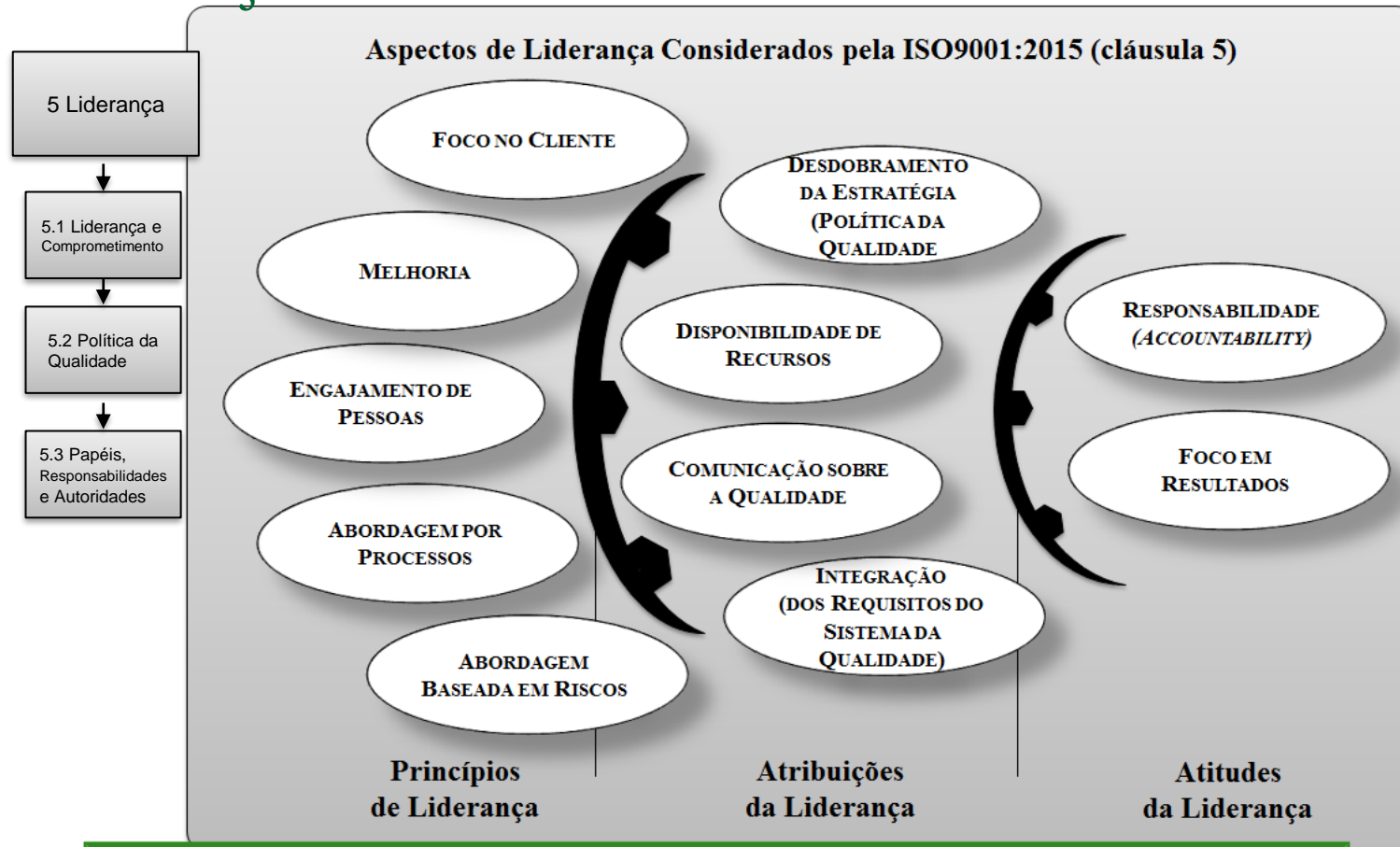
## **ISO9001:2015 - REQUISITOS**

# 4. Contexto da Organização



- ❑ 18 itens principais
- ❑ 1 item de informação documentada obrigatória (procedimento)
- ❑ Princípios fundamentais:
  - ✓ Abordagem por processos
  - ✓ Decisão baseada em evidência
  - ✓ Abordagem de riscos

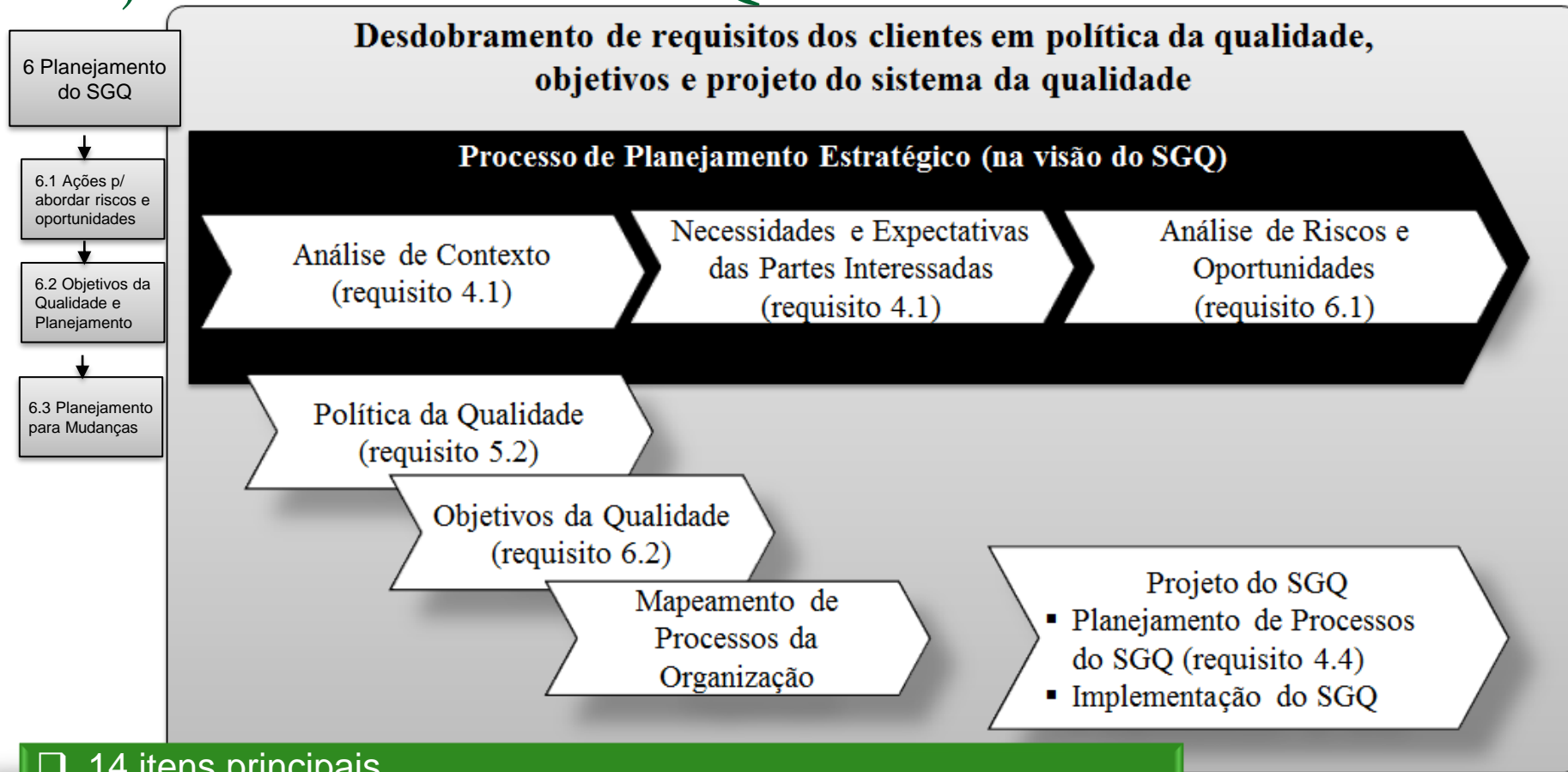
# 5. Liderança



- 27 itens principais
- 1 item de informação documentada obrigatória (procedimento)
- Princípios fundamentais:
  - ✓ Liderança
  - ✓ Engajamento de pessoas
  - ✓ Abordagem de riscos



# 6. Planejamento do SGQ



- ❑ 14 itens principais
- ❑ 1 item de informação documentada obrigatória (procedimento)
- ❑ Princípios fundamentais:
  - ✓ Liderança
  - ✓ Melhoria
  - ✓ Decisão baseada em evidências
  - ✓ Abordagem de riscos

# 7. Suporte / Apoio



## Requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade ISO9001:2015 que devem ser documentados

|    | Requisitos do SGQ | Breve Descrição dos Requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade                         | Procedimentos (manter informação documentada) | Manter Registros (refer informação documentada) |
|----|-------------------|--|---|---|
| 1  | 4.3               | Escopo do SGQ  | Obrigatório (ISO)                             | Não se aplica                                   |
| 2  | 5.2.2             | Política da Qualidade  | Obrigatório (ISO)                             | Não se aplica                                   |
| 3  | 6.2.1             | Objetivos da Qualidade   | Obrigatório (ISO)                             | Não se aplica                                   |
| 4  | 7.1.5.1           | Recursos de Monitoramento e Medição  | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 5  | 7.2               | Evidência de Competência   | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 6  | 8.2.3.2           | Resultados de Análise Crítica e Requisitos para Produtos e Serviços                      | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 7  | 8.3.3             | Entradas de Projeto e Desenvolvimento  | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 8  | 8.3.4             | Controles de Projeto e Desenvolvimento   | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 9  | 8.3.5             | Saídas de Projeto e Desenvolvimento  | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 10 | 8.3.6             | Mudanças em Projeto e Desenvolvimento  | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 11 | 8.4.1             | Controle de processos, produtos e serviços providos externamente                         | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 12 | 8.5.2             | Identificação e Rastreabilidade de Produtos e Serviços                                   | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 13 | 8.5.3             | Propriedade de um Cliente ou Provedor Externo (perdas e danos)                           | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 14 | 8.5.6             | Resultados de Análises Crítica de Mudanças na Produção e Provisão de Serviço             | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 15 | 8.6               | Conformidade com Critérios de Aceitação p/ Liberação de Produtos e Serviços              | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 16 | 8.7.2             | Controle de Saídas não Conformes (descrição, ações tomadas, concessões e autoridades)    | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 17 | 9.1.1             | Evidência de Resultados de Avaliação de Desempenho e Eficácia do SGQ                     | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 18 | 9.2.2             | Programa de Auditorias Internas e dos Resultados Dessas Auditorias                       | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 19 | 9.3.3             | Resultados de Análises Críticas pela Direção (Avaliação de Desempenho / Eficácia do SGQ) | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 20 | 10.2.2            | Natureza das Não Conformidades e dos Resultados de Qualquer Ação Corretiva               | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |

### Observações quanto à necessidade de informações documentadas

A organização deve manter informação documentada para apoiar a operação de seus processos e reter informação documentada para ter confiança em que os processos sejam realizados conforme planejado (requisito 4.4.2).

O sistema de gestão da qualidade da organização deve incluir: informação documentada requerida pela ISO 9001:2015, e informação documentada determinada pela organização como sendo necessária para a eficácia do SGQ (requisito 7.5.1).

A organização deve assegurar que informação documentada seja revisada, e que pessoas pertinentes sejam alertadas dos requisitos mudados, quando os requisitos para os produtos e serviços forem mudados (requisito 8.2.4).

A organização deve considerar a informação documentada necessária para demonstrar que os requisitos de projeto e desenvolvimento foram atendidos (requisito 8.3.2).

# 7. Suporte / Apoio



- ❑ 28 itens principais
- ❑ 2 itens de informação documentada obrigatória (registros)
- ❑ Princípios fundamentais:
  - ✓ Liderança
  - ✓ Engajamento de pessoas
  - ✓ Decisão baseada em evidências

Requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade ISO9001:2015 que devem ser documentados

|    | Requisitos do SGQ | Breve Descrição dos Requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade                         | Procedimentos (manter informação documentada) | Manter Registros (reter informação documentada) |
|----|-------------------|--|---|---|
| 1  | 4.3               | Escopo do SGQ  | Obrigatório (ISO)                             | Não se aplica                                   |
| 2  | 5.2.2             | Política da Qualidade  | Obrigatório (ISO)                             | Não se aplica                                   |
| 3  | 6.2.1             | Objetivos da Qualidade   | Obrigatório (ISO)                             | Não se aplica                                   |
| 4  | 7.1.5.1           | Recursos de Monitoramento e Medição  | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 5  | 7.2               | Evidências de Competência  | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 12 | 8.5.2             | Serviços   | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 13 | 8.5.3             | Propriedade de um Cliente ou Provedor Externo (perdas e danos)                           | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 14 | 8.5.6             | Resultados de Análises Críticas de Mudanças na Produção e Provisão de Serviço            | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 15 | 8.6               | Conformidade com Critérios de Aceitação p/ Liberação de Produtos e Serviços              | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 16 | 8.7.2             | Controle de Saídas não Conformes (descrição, ações tomadas, concessões e autoridades)    | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 17 | 9.1.1             | Evidência de Resultados de Avaliação de Desempenho e Eficácia do SGQ                     | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 18 | 9.2.2             | Programa de Auditorias Internas e dos Resultados Dessas Auditorias                       | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 19 | 9.3.3             | Resultados de Análises Críticas pela Direção (Avaliação de Desempenho / Eficácia do SGQ) | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 20 | 10.2.2            | Natureza das Não Conformidades e dos Resultados de Qualquer Ação Corretiva               | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |

**Observações quanto à necessidade de informações documentadas**

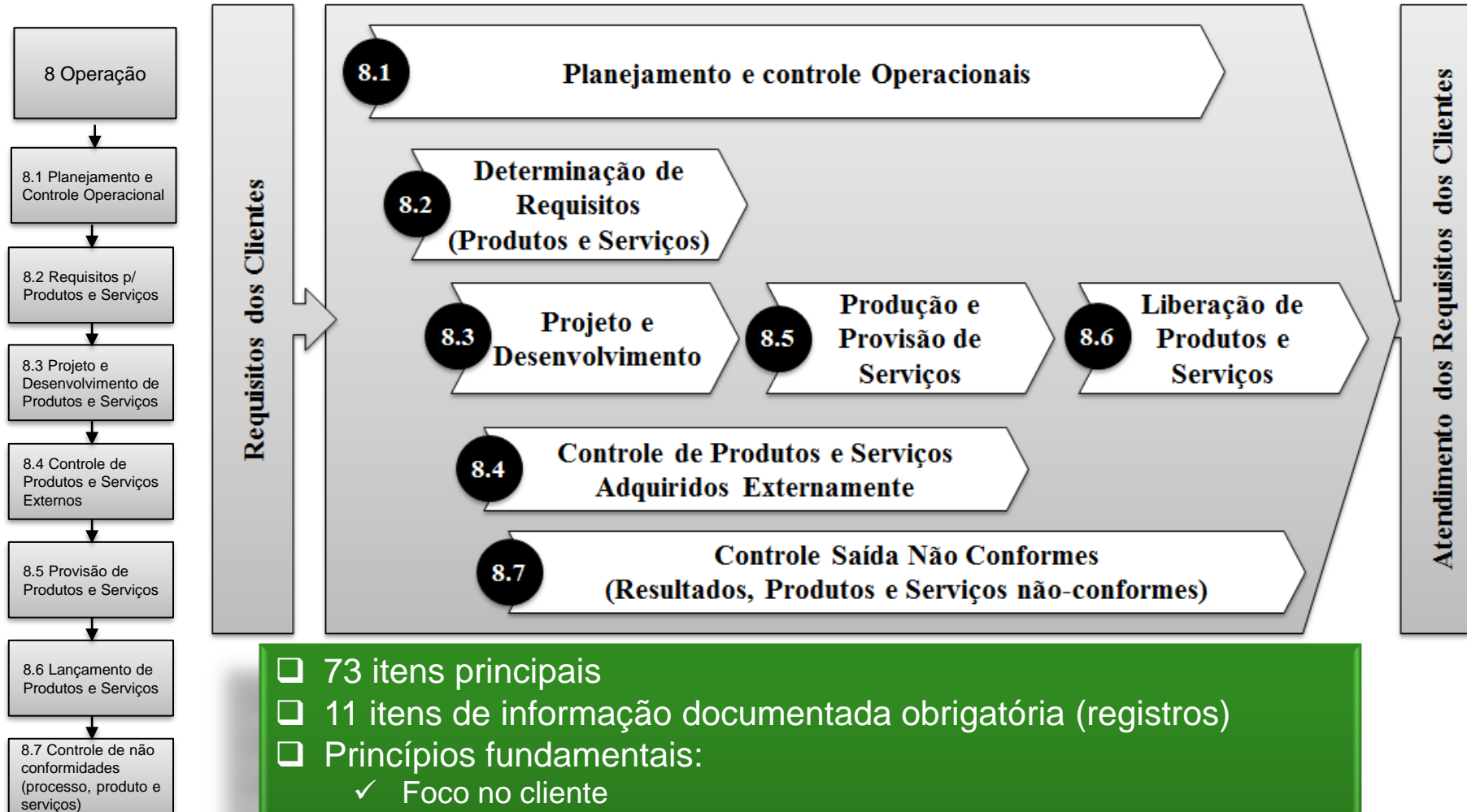
A organização deve manter informação documentada para apoiar a operação de seus processos e reter informação documentada para ter confiança em que os processos sejam realizados conforme planejado (requisito 4.4.2).

O sistema de gestão da qualidade da organização deve incluir: informação documentada requerida pela ISO 9001:2015, e informação documentada determinada pela organização como sendo necessária para a eficácia do SGQ (requisito 7.5.1).

A organização deve assegurar que informação documentada seja revisada, e que pessoas pertinentes sejam alertadas dos requisitos mudados, quando os requisitos para os produtos e serviços forem mudados (requisito 8.2.4).

A organização deve considerar a informação documentada necessária para demonstrar que os requisitos de projeto e desenvolvimento foram atendidos (requisito 8.3.2).

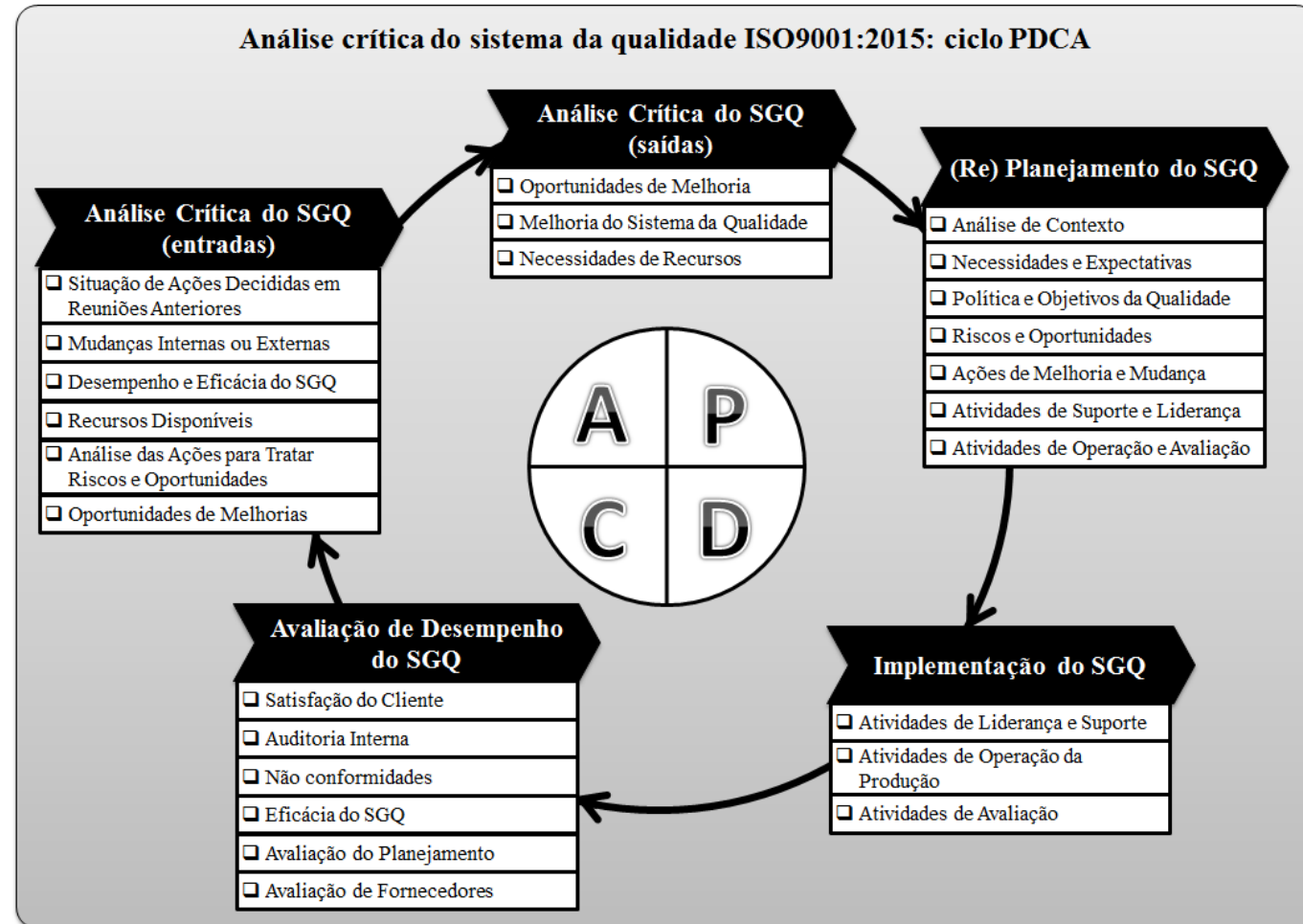
# 8. Operação



- ❑ 73 itens principais
- ❑ 11 itens de informação documentada obrigatória (registros)
- ❑ Princípios fundamentais:
  - ✓ Foco no cliente
  - ✓ Abordagem de processos
  - ✓ Decisão baseada em evidências
  - ✓ Gestão de relacionamento
  - ✓ Abordagem baseada em riscos

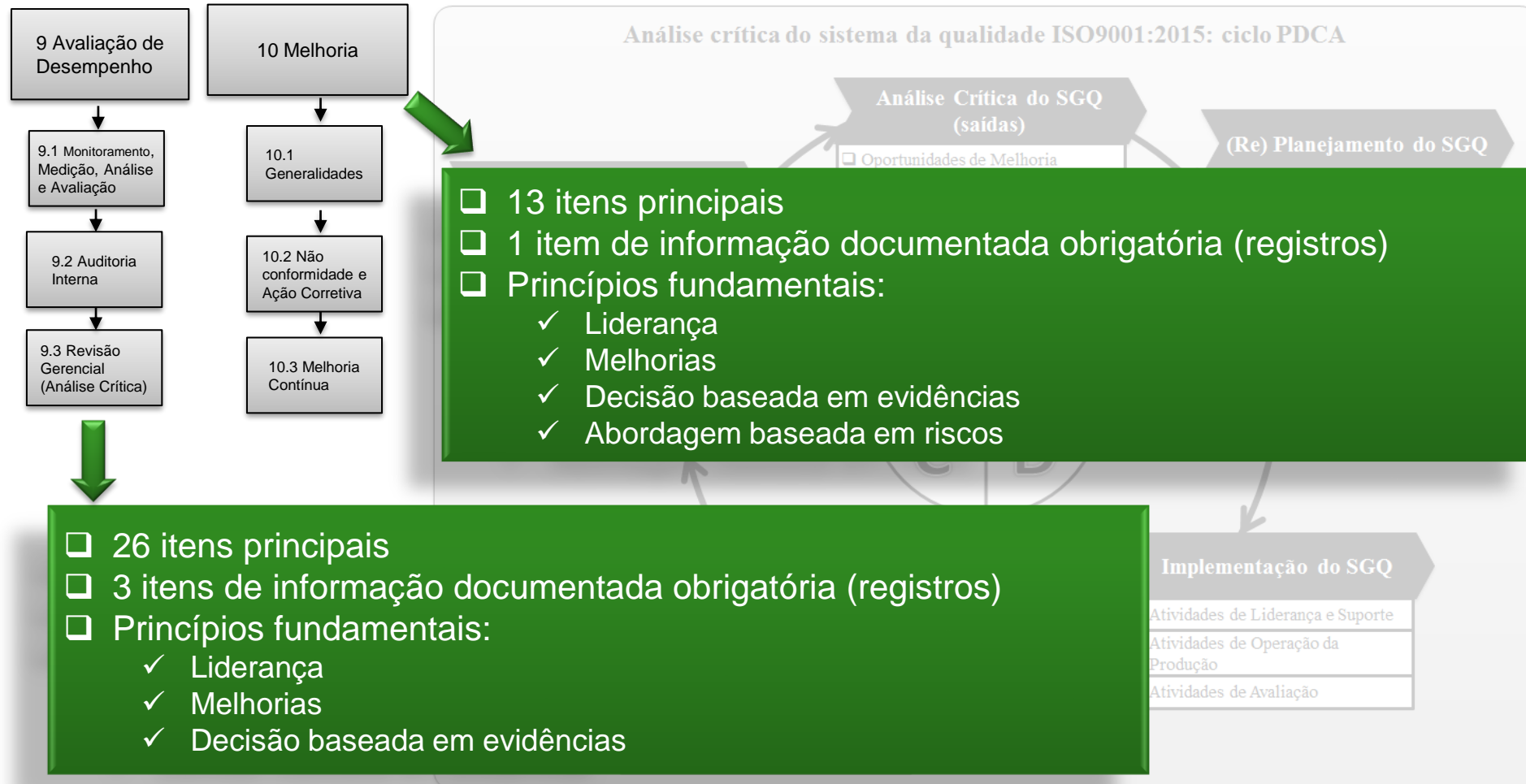
# 9. Avaliação de Desempenho

# 10. Melhoria



# 9. Avaliação de Desempenho

# 10. Melhoria





Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)

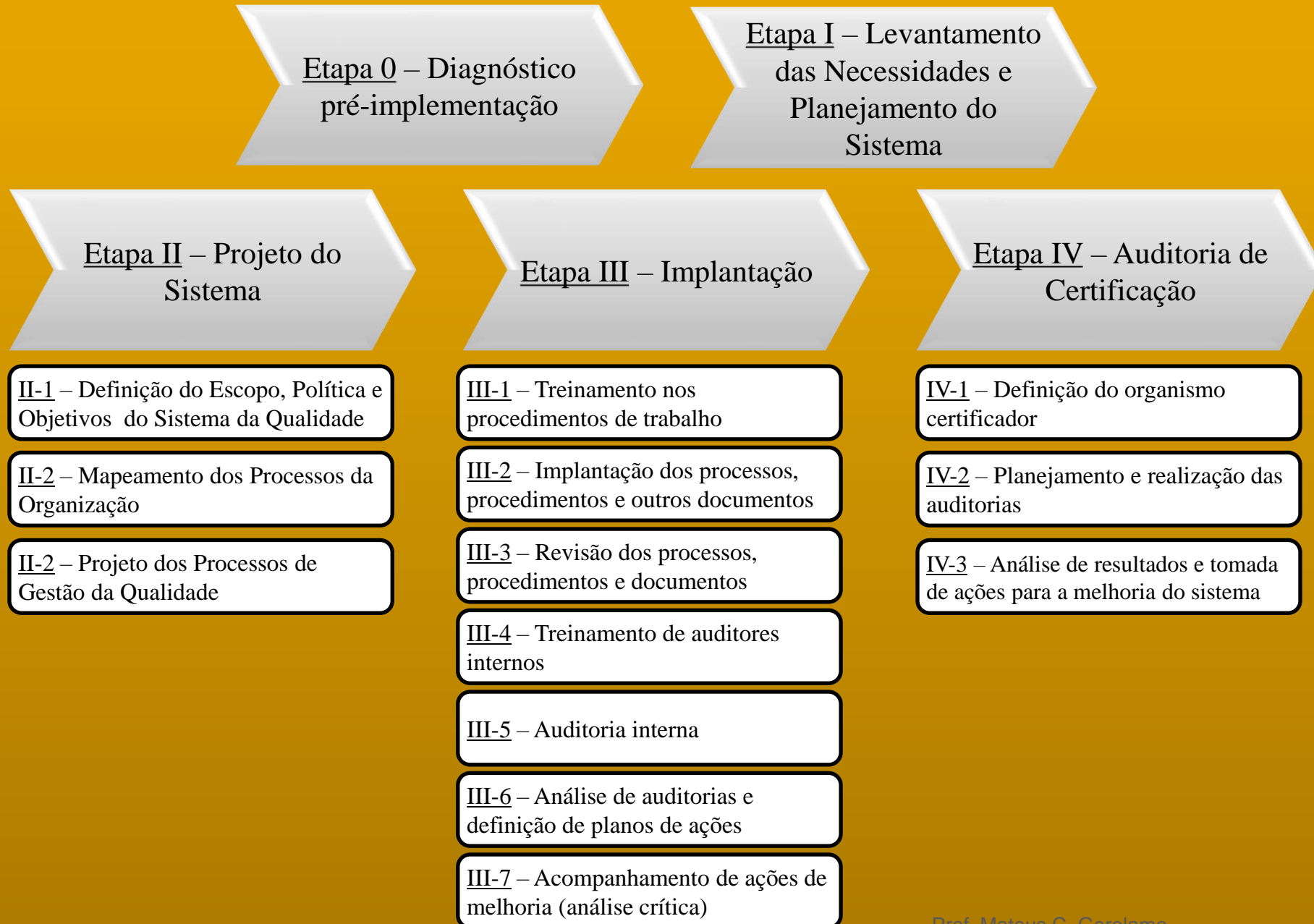
# **PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**



# Processo de Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade

- O processo de implementação de um sistema de gestão da qualidade ISO 9001 pode ser realizado por meio das seguintes etapas:
  - ❑ Diagnóstico pré-implementação;
  - ❑ Levantamento das Necessidades e Planejamento do Sistema;
  - ❑ Projeto do Sistema;
  - ❑ Implantação; e
  - ❑ Auditoria de Certificação.

# Etapas para a Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade ISO9001



# Processo de Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade

## Cronograma de Implementação de um Sistema da Qualidade

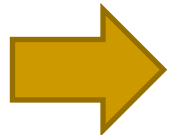


Figura: Cronograma (genérico) de implementação do Sistema da Qualidade ISO 9001

O planejamento da implementação deve também considerar a abrangência do sistema da qualidade e os outros aspectos como porte e complexidade da empresa. Esses aspectos vão, obviamente, influenciar nas decisões de como atender aos requisitos normativos, bem como a definir a documentação necessária do sistema da qualidade, e os prazos para a realização do cronograma de implementação.

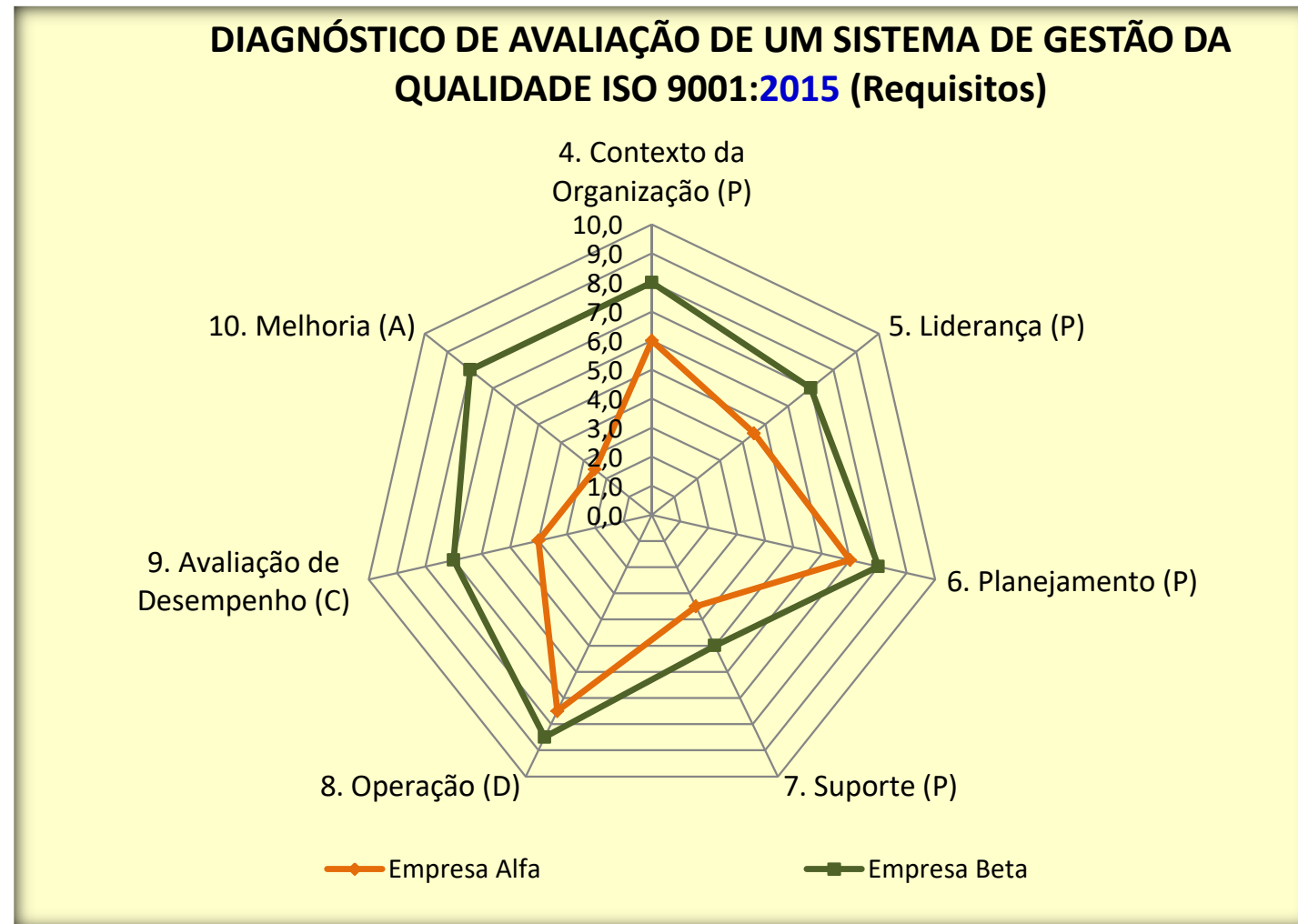
# Processo de Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade

- O processo de implementação de um sistema de gestão da qualidade ISO 9001 pode ser realizado por meio das seguintes etapas:



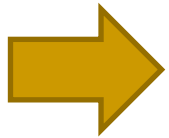
- Diagnóstico pré-implementação
- Levantamento das Necessidades e Planejamento do Sistema
- Projeto do Sistema
- Implantação
- Auditoria de Certificação

## Avaliação pré-implementação (diagnóstico)



# Processo de Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade

- O processo de implementação de um sistema de gestão da qualidade ISO 9001 pode ser realizado por meio das seguintes etapas:
  - Diagnóstico pré-implementação
  - Levantamento das Necessidades e Planejamento do Sistema
  - Projeto do Sistema
  - Implantação
  - Auditoria de Certificação

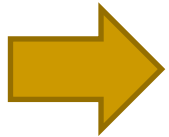


# Processo de Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade

- Levantamento de necessidades:
  1. Definição dos responsáveis diretos pela qualidade
  2. Identificação dos requisitos dos clientes
  3. Identificação das atividades críticas para a garantia da qualidade
    - mapeamento de processos primários
    - mapeamento da estrutura funcional
    - identificação dos processos / atividades críticos x responsabilidade funcional (matriz de relacionamento)

# Processo de Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade

- O processo de implementação de um sistema de gestão da qualidade ISO 9001 pode ser realizado por meio das seguintes etapas:
  - Diagnóstico pré-implementação
  - Levantamento das Necessidades e Planejamento do Sistema
  - Projeto do Sistema
  - Implantação
  - Auditoria de Certificação





# Processo de Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade

- Projeto do sistema:
  1. Definição do Escopo, Política e Objetivos do Sistema da Qualidade
  2. Mapeamento dos Processos da Organização
  3. Projeto dos Processos de Gestão da Qualidade
  4. Sistema documental:
    - veja a seguir obrigatoriedades de manutenção e/ou retenção de informações documentadas para o sistema de gestão da qualidade...

# Processo de Implementação

## Projeto

1. Definição

Sistema

2. Mapear

3. Projeto

4. Sistema

➤ veja a

retenção

de gestão

### Requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade ISO9001:2015 que devem ser documentados

|    | Requisitos do SGQ | Breve Descrição dos Requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade                         | Procedimentos (manter informação documentada) | Manter Registros (reter informação documentada) |
|----|-------------------|--|---|---|
| 1  | 4.3               | Escopo do SGQ  | Obrigatório (ISO)                             | Não se aplica                                   |
| 2  | 5.2.2             | Política da Qualidade  | Obrigatório (ISO)                             | Não se aplica                                   |
| 3  | 6.2.1             | Objetivos da Qualidade   | Obrigatório (ISO)                             | Não se aplica                                   |
| 4  | 7.1.5.1           | Recursos de Monitoramento e Medição  | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 5  | 7.2               | Evidência de Competência   | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 6  | 8.2.3.2           | Resultados de Análise Crítica e Requisitos para Produtos e Serviços                      | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 7  | 8.3.3             | Entradas de Projeto e Desenvolvimento  | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 8  | 8.3.4             | Controles de Projeto e Desenvolvimento   | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 9  | 8.3.5             | Saídas de Projeto e Desenvolvimento  | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 10 | 8.3.6             | Mudanças em Projeto e Desenvolvimento  | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 11 | 8.4.1             | Controle de processos, produtos e serviços providos externamente                         | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 12 | 8.5.2             | Identificação e Rastreabilidade de Produtos e Serviços                                   | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 13 | 8.5.3             | Propriedade de um Cliente ou Provedor Externo (perdas e danos)                           | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 14 | 8.5.6             | Resultados de Análises Crítica de Mudanças na Produção e Provisão de Serviço             | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 15 | 8.6               | Conformidade com Critérios de Aceitação p/ Liberação de Produtos e Serviços              | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 16 | 8.7.2             | Controle de Saídas não Conformes (descrição, ações tomadas, concessões e autoridades)    | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 17 | 9.1.1             | Evidência de Resultados de Avaliação de Desempenho e Eficácia do SGQ                     | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 18 | 9.2.2             | Programa de Auditorias Internas e dos Resultados Dessas Auditorias                       | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 19 | 9.3.3             | Resultados de Análises Críticas pela Direção (Avaliação de Desempenho / Eficácia do SGQ) | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |
| 20 | 10.2.2            | Natureza das Não Conformidades e dos Resultados de Qualquer Ação Corretiva               | Recomendável (autores)                        | Obrigatório (ISO)                               |

#### Observações quanto à necessidade de informações documentadas

A organização deve manter informação documentada para apoiar a operação de seus processos e reter informação documentada para ter confiança em que os processos sejam realizados conforme planejado (requisito 4.4.2).

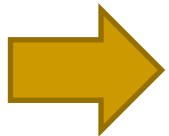
O sistema de gestão da qualidade da organização deve incluir: informação documentada requerida pela ISO 9001:2015, e informação documentada determinada pela organização como sendo necessária para a eficácia do SGQ (requisito 7.5.1).

A organização deve assegurar que informação documentada seja revisada, e que pessoas pertinentes sejam alertadas dos requisitos mudados, quando os requisitos para os produtos e serviços forem mudados (requisito 8.2.4).

A organização deve considerar a informação documentada necessária para demonstrar que os requisitos de projeto e desenvolvimento foram atendidos (requisito 8.3.2).

# Processo de Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade

- O processo de implementação de um sistema de gestão da qualidade ISO 9001 pode ser realizado por meio das seguintes etapas:
  - Diagnóstico pré-implementação
  - Levantamento das Necessidades e Planejamento do Sistema
  - Projeto do Sistema
  - Implantação
  - Auditoria de Certificação



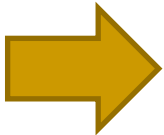
# Processo de Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade

## ■ Implantação:

1. Treinamento nos procedimentos e instruções de trabalho;
2. Implantação dos processos, procedimentos e outros documentos;
3. Revisão dos procedimentos, instruções e documentos;
4. Treinamento de auditores internos;
5. Auditoria interna;
6. Análise de auditorias e definição de planos de ações; e
7. Acompanhamento de ações de melhoria (análise crítica).

# Processo de Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade

- O processo de implementação de um sistema de gestão da qualidade ISO 9001 pode ser realizado por meio das seguintes etapas:
  - Diagnóstico pré-implementação
  - Levantamento das Necessidades e Planejamento do Sistema
  - Projeto do Sistema
  - Implantação
  - Auditoria de Certificação



## Certificação

- A ISO não emite certificado! Auditorias de certificação são realizadas por empresas qualificadas (credenciadas) para emitir certificado ISO 9001;
- Organismos certificadores credenciados (no Brasil pelo Inmetro) atestam se a empresa tem um sistema de gestão “aos moldes” do sistema ISO;
- Lista de organismos certificadores:  
<http://www.inmetro.gov.br/organismos/index.asp>

## Certificação (cont.)

- O certificado ISO 9001 tem validade de três anos.
- No entanto, as empresas certificadas devem passar por auditorias de manutenção, com periodicidade semestral ou anual.
- Após o período de três anos, a empresa passa por um processo de re-certificação para renovação do certificado por igual período.

## Certificação (cont.)

- Não é um certificado de qualidade do produto. Ele atesta que a empresa tem um sistema de gestão da qualidade implantado;
- O certificado se refere à gestão do processo de realização do produto, e não do produto em si;
- O certificado faz referência ao “escopo” ou abrangência do sistema da qualidade.



# Processo de Implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade

## Certificação (cont.)

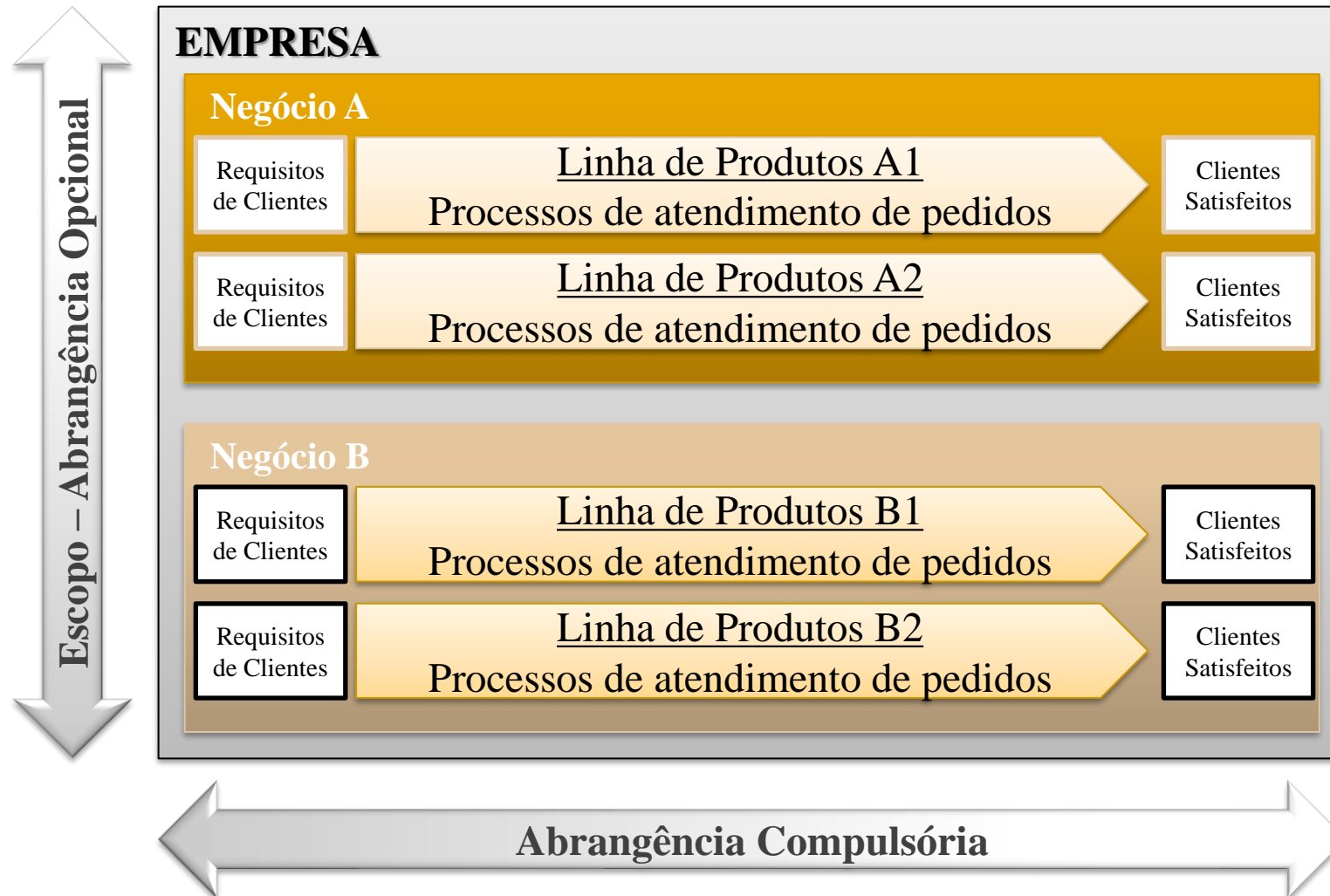


Figura: Abrangência de um Sistema da Qualidade

## Auditoria de Certificação

- É um processo de avaliação (sistemático, documentado e independente) pelo qual procura-se obter “evidências de auditoria” e avaliá-las objetivamente tendo como referência os requisitos do sistema da gestão da qualidade da empresa e da ISO 9001 (supostamente congruentes).

## Auditoria de Certificação (cont.)

As Auditorias podem ser dos seguinte tipos:

- Interna:
  - auditoria de primeira parte: a própria organização;
  
- Externa:
  - auditoria de segunda parte (cliente);
  - Auditoria de terceira parte:
    - Pré-certificação
    - Certificação

## Auditoria de Certificação (cont.) – fases

1. Definição do organismo certificador;
  2. Planejamento e realização de auditorias; e
  3. Análise de resultados e tomada de ações para melhoria do sistema;
- ❑ *É recomendável a realização de pré-auditorias, que podem ser realizadas pelo organismo certificador na fase final de implantação do sistema da qualidade.*

## C) Auditoria de Certificação

Exemplo de certificado →

Logotipo do Organismo Certificador

CERTIFICADO DE APROVAÇÃO  
CONFERIDO À

**Nome da Empresa**

Nome do organismo certificador certifica que o Sistema de Gerenciamento da Qualidade da Organização acima foi avaliado e encontrado em conformidade com os requisitos da norma detalhada abaixo

————— NORMA DA QUALIDADE —————

***NBR ISO 9001:2015***

————— ESCOPO DE FORNECIMENTO —————

*Detalhamento do escopo*

Data de Aprovação: \_\_\_\_\_ Data de Validade: \_\_\_\_\_  
Original: \_\_\_\_\_ Data da emissão: \_\_\_\_\_

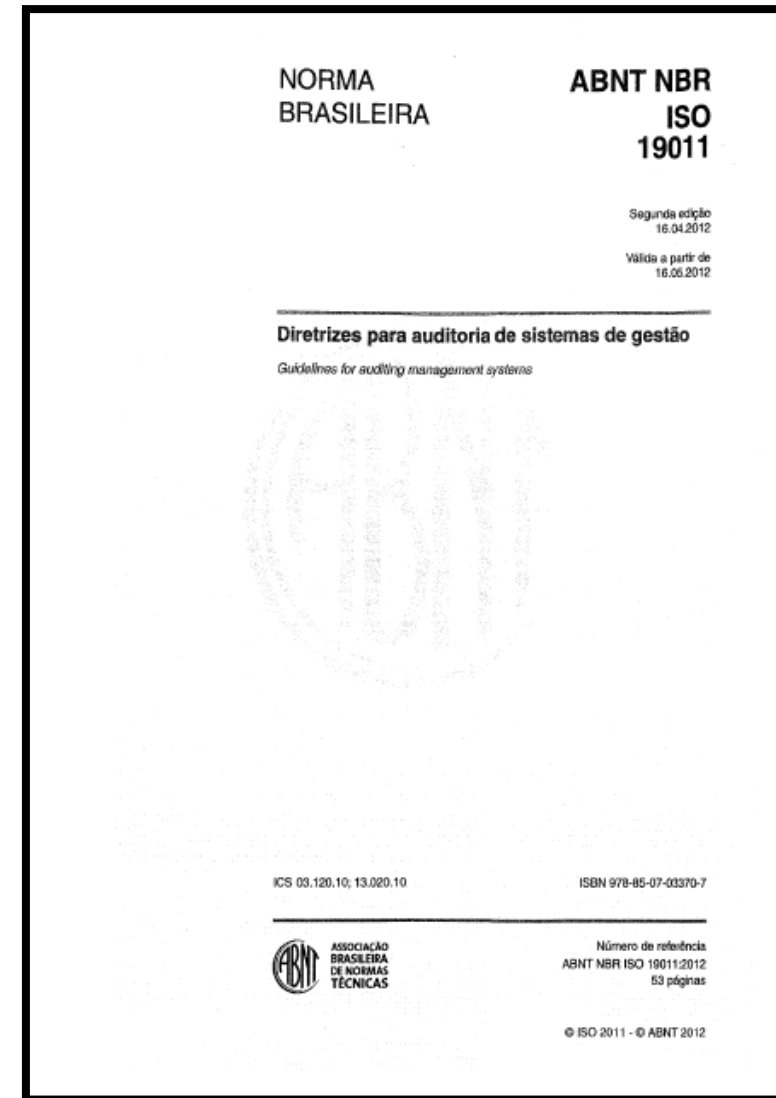
Sujeito à operação satisfatória contínua do Sistema de Gerenciamento da Qualidade da Organização

*Signature*

 Assinatura do Responsável \_\_\_\_\_ Número do Certificado: \_\_\_\_\_  
Nome, função, endereço

## Processo de Auditoria

- Norma ABNT NBR ISO 19011
- Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão



## Comportamentos (exemplos) esperados dos auditores

- Ético e discreto;
- Mente aberta;
- Diplomático;
- Observador atento;
- Perceptivo, compreensível e versátil a diferentes situações;
- Tenaz, com foco no objetivo;
- Decisivo, rápido, mas com critérios lógicos;
- Firme e autoconfiante;
- Aberto a melhorias e ao seu aprendizado contínuo;
- Sensível a aspectos 'culturais'; e
- Colaborativo, tanto com auditores quanto auditados.

# Outros Sistemas de Gestão

- Ambiental: ISO 14001;
- Saúde e segurança: ISO 45001 (antiga OHSAS 18001);
- Qualidade:
  - Automotiva: TS16949,
  - Alimentícia: ISO22000,
  - Aero espacial:
    - AS9100 – Requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade para Projeto e/ou Manufatura de Produtos Aeroespaciais,
    - AS9110 - Requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade para Organizações de manutenção, reparos e inspeção de peças aeroespaciais,
    - AS9120 - Requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade para armazenamento e distribuição de peças aeroespaciais;
  - Telecomunicações: TL 9000;
  - Aparelhos médicos: ISO13485.



# Filosofia p/ Manutenção de um SG $\times$

***“Diga o que você faz”***

***“Faça o que você diz que faz”***

***“Prove que você faz o que diz que faz”***

***“Melhore o que você faz”***

# Filosofia p/ Manutenção de um SGx

