



SÉRIE ISO 9000

Bruna Bellini 13748245

Camila Klein Fenner 12549001

Guilherme Fernandes Casella 13674240

Henrique Cândido da Silva Ramos 12545592

Thaís dos Santos Solivo 13748252

INTRODUÇÃO E HISTÓRIA

CONTEXTO
PÓS SEGUNDA -
GUERRA

NORMAS
GLOBAIS

PADRONIZAÇÃO
E QUALIDADE

International
Standard
Organization

IMPACTO E ALTERAÇÕES

5 NORMAS --> 3 NORMAS

170 PAÍSES

9000 ✓

9001 ✓

9002 ✗

9003 ✗

9004 ✓

I nternational
S tandart
O rganization

ISO 9001

Sistemas de gestão de qualidade - Requisitos ABNT NBR ISO 9001:2015

A ISO 9001 é uma norma internacional que estabelece requisitos para um sistema de gestão da qualidade eficaz, visando garantir a satisfação do cliente e a melhoria contínua dos processos organizacionais.



BENEFÍCIOS

QUALIDADE

SATISFAÇÃO DO CLIENTE

PADRONIZAÇÃO

COMPETITIVIDADE

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

CONFORMIDADE LEGAL

COMÉRCIO

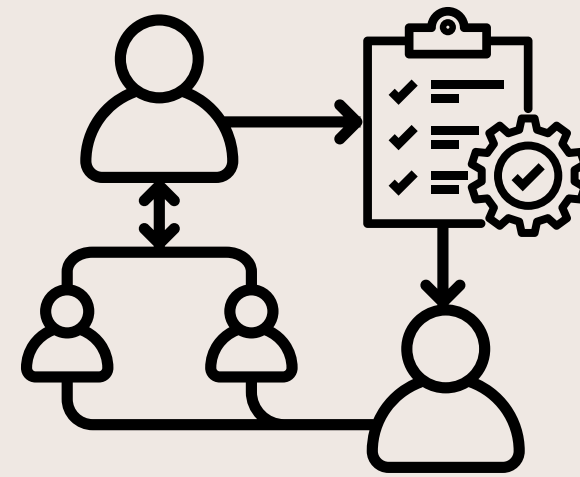
International
Standard
Organization

CONCEITOS



QUALIDADE

Promover uma cultura que resulta em comportamentos e processos que agregam valor através da satisfação das necessidades dos clientes e partes interessadas.



SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE

Estrutura organizacional, responsabilidades, procedimentos necessários para implementar gestão de qualidade.



MELHORIA CONTÍNUA

Processo contínuo de aprimoramento dos produtos e serviços.

REQUISITOS

Como consigo o certificado da ISO 9001??

- 1 Escopo do Sistema de Gestão da Qualidade da empresa
- 2 Estabelecimento do Sistema de Gestão da Qualidade
- 3 Controle de entradas e saídas do Projeto e Desenvolvimento
- 4 Mentalidade de Risco, Plan-Do-Check-Act (PDCA) e melhoria contínua



7.5.3 Controle de informação documentada

7.5.3.1 A informação documentada requerida pelo sistema de gestão da qualidade e por esta Norma deve ser controlada para assegurar que:

- a) ela esteja disponível e adequada para uso, onde e quando ela for necessária;
- b) ela esteja protegida suficientemente (por exemplo, contra perda de confidencialidade, uso impróprio ou perda de integridade).

9.2 Auditoria interna

5.2.2 Comunicando a política da qualidade

8.2.1 Comunicação com o cliente

A comunicação com clientes deve incluir:

- a) prover informação relativa a produtos e serviços;
- b) lidar com consultas, contratos ou pedidos, incluindo mudanças;
- c) obter retroalimentação do cliente relativa a produtos e serviços, incluindo reclamações do cliente;

9.1.2 Satisfação do cliente

8.7 Controle de saídas não conformes

8.5.2 Identificação e rastreabilidade



Para obter a certificação ISO 9001 é necessário entrar em contato com um dos Organismos de Certificação de Sistemas acreditado pelo INMETRO

Consulta

Nova Consulta

Para reordenar como deseja clique sobre o título das colunas indicadas com o símbolo ▾

Resultados 1 - 10 de 75

▼ Tipo	▼ Nº	▼ Nome do Organismo	▼ Nome do Contato	▼ País	▼ UF	▼ Cidade	▼ Bairro	▼ Situação	▼ Data Situação
DCS	0001	FCAV - Fundação Carlos Alberto Vanzolini	Fernando Tobal Berssaneti	BRASIL	SP	São Paulo	Lapa	Ativo	-
DCS	0003	ABS Quality Evaluations do Brasil Ltda.	Sergio Luiz Custódio	BRASIL	SP	Barueri	Alphaville Industria	Ativo	-
DCS	0004	TÜV RHEINLAND DO BRASIL LTDA.	Plinio Pereira	BRASIL	SP	São Paulo	Água Branca	Ativo	-
DCS	0005	ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas	Guy Ladvocat	BRASIL	RJ	Rio de Janeiro	Centro	Ativo	-
DCS	0006	BVQI do Brasil Sociedade Certificadora Ltda	José Antonio Ferreira da Cunha	BRASIL	SP	SÃO CAETANO DO SUL	SANTA PAULA	Ativo	-
DCS	0007	BSI BRASIL SISTEMAS DE GESTÃO LTDA	Sergio Fellauer	BRASIL	SP	São Paulo	Vila Olímpia	Ativo	-
DCS	0009	SGS DO BRASIL LTDA.	Luciene Dias	BRASIL	SP	Barueri	Tamboré	Ativo	-
DCS	0010	DNV BUSINESS ASSURANCE AVALIAÇÕES E CERTIFICAÇÕES BRASIL LTDA.	Felipe Lacerda Antunes	BRASIL	SP	São Paulo	Jardim das Acácias	Ativo	-
DCS	0011	Lloyd's Register do Brasil Ltda	Katerina Liana	BRASIL	SP	São Paulo	Vila Olímpia	Cancelado a Pedido do Organismo	01/04/2020
DCS	0012	TÜV Nord Brasil Avaliações da Qualidade LTDA	Reginaldo Maia	BRASIL	SP	Barueri	Alphaville	Ativo	-

BARREIRAS DE IMPLEMENTAÇÃO

1

Resistência e falta de engajamento dos funcionários;
Compreender para engajar

2

Complexidade e falta de compreensão dos requisitos;
Klaxon Management

3

Integração com processos existentes;
Identificar lacunas e ajustar projetos

4

Manutenção contínua do sistema de gestão da qualidade;
Programar e priorizar

5

Preparação para auditorias e certificações;
documentações, ações corretivas e auditorias periódicas



BARREIRAS DE IMPLEMENTAÇÃO

O DESAFIO DA EDIÇÃO DA ISO 9000: 2000 - CRÍTICAS À SUA ADOÇÃO

TURRIONI, João. PRANCIC, Eduard.

- Críticas quanto a adoção da série ISO 9000:1994
- Desconfiança

Principais críticas de Curkovic e Pagell (1999):

- Pouca ênfase na melhoria contínua
- Limitando o foco na satisfação do cliente
- Falha na integração entre requisitos de qualidade e planejamento estratégico
- Excesso de burocracia
- Custos e prazo (U\$ 50.000 a U\$ 1.000.000 e 6 meses a 2 anos)

Evidenciaram a importância de garantir a compreensão da ISO, que mudou alguns termos para facilitar a compreensão (ISO 9000:2000).



COMO EMPRESA

Como conseguir o certificado da ISO 9001??

- 1 Comprometimento da empresa
- 2 Planejamento
- 3 Documentação do SGQ
- 4 Implementação e Operação
- 5 Monitoramento e Medição
- 6 Ações Corretivas e Melhoria Contínua
- 7 Certificação



COMO EMPRESA

Como conseguir o certificado da ISO 9001??

Negócios > Indústria > ISO 9001

ISO 9001:2015 - Curso prático para implantação

Único da plataforma com a maior variedade de conteúdo para baixar e implantar na prática!

4,3 ★★★★★ (695 classificações) 2.239 alunos

Criado por [Carlos Barbosa - WGB](#)

🔧 Última atualização em 04/2023 🌐 Português



Pré-visualizar este curso

R\$24,90 ~~R\$129,90~~

81% de desconto

Adicionar ao carrinho

Comprar agora

Garantia de devolução do dinheiro em 30 dias



1

Comprometimento da empresa

- A liderança deve demonstrar comprometimento com a implementação da ISO
- Criação de uma equipe interna
- Motivação do trabalho em equipe entre os colaboradores
- Disponibilizar recursos necessários



2

Planejamento

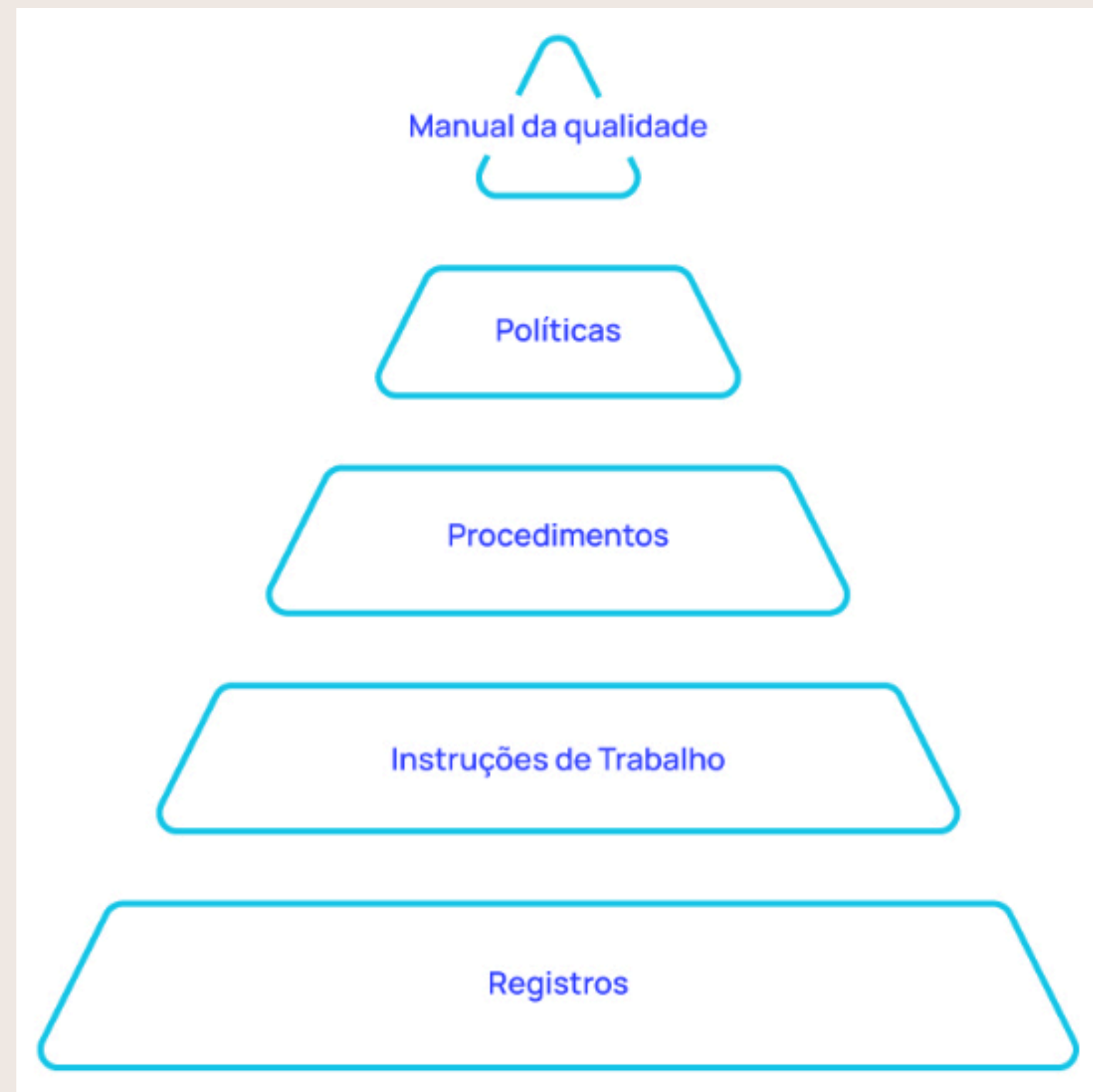
- Definir os objetivos da qualidade
- Diagnóstico dos processos industriais
- Identificar problemas e possíveis soluções
- Medição de recursos necessários
- Cronograma



3

Documentação do SGQ

- Documento que descreve todo o funcionamento do SGQ da empresa
- Documentos que descrevem as diretrizes da organização, que devem ser seguidos por todos colaboradores
- Documentos onde os processos são descritos de acordo com a forma que são realizados
- Descrever o passo a passo de uma determinada atividade - imagens
- Formulários, pesquisas, check lists, cadastros



O QUE É???

Sistema de Gestão de Qualidade - SGQ



Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) é conjunto de elementos integrados de uma empresa organizados de forma que atenda à Política de Qualidade e os objetivos da empresa.



O SGQ tem como **objetivos principais:**

- Atender às necessidades e expectativas dos clientes;
- Garantir a conformidade com requisitos legais e regulamentares;
- Promover padronização dos processos
- Buscar a melhoria contínua dos processos.



Mas porque ter um SGQ bem organizado impacta na empresa??



- Implica na melhoria da qualidade dos produtos e serviços;
- Redução de custos;
- Aumento da satisfação do cliente;



SGQ



Melhora a imagem da empresa perante o público
Aumenta competitividade entre empresas



SGQ

Sistema de Gestão de Qualidade

Os benefícios potenciais para uma organização pela implementação de um sistema de gestão da qualidade baseado nesta Norma são:

- a) a capacidade de prover consistentemente produtos e serviços que atendam aos requisitos do cliente e aos requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis;
- b) facilitar oportunidades para aumentar a satisfação do cliente;
- c) abordar riscos e oportunidades associados com seu contexto e objetivos;
- d) a capacidade de demonstrar conformidade com requisitos especificados de sistemas de gestão da qualidade.

4

Implementação e Operação

- Implementar processos e procedimentos definidos na documentação
- Oferecimento de capacitações e treinamentos para os colaboradores



Novas máquinas
Novos processos
Novas tecnologias



5

Monitoramento e Medição

- Estabelecer processos de monitoramento e medição do desempenho do sistema de gestão da qualidade
- Auditorias internas dentro da empresa

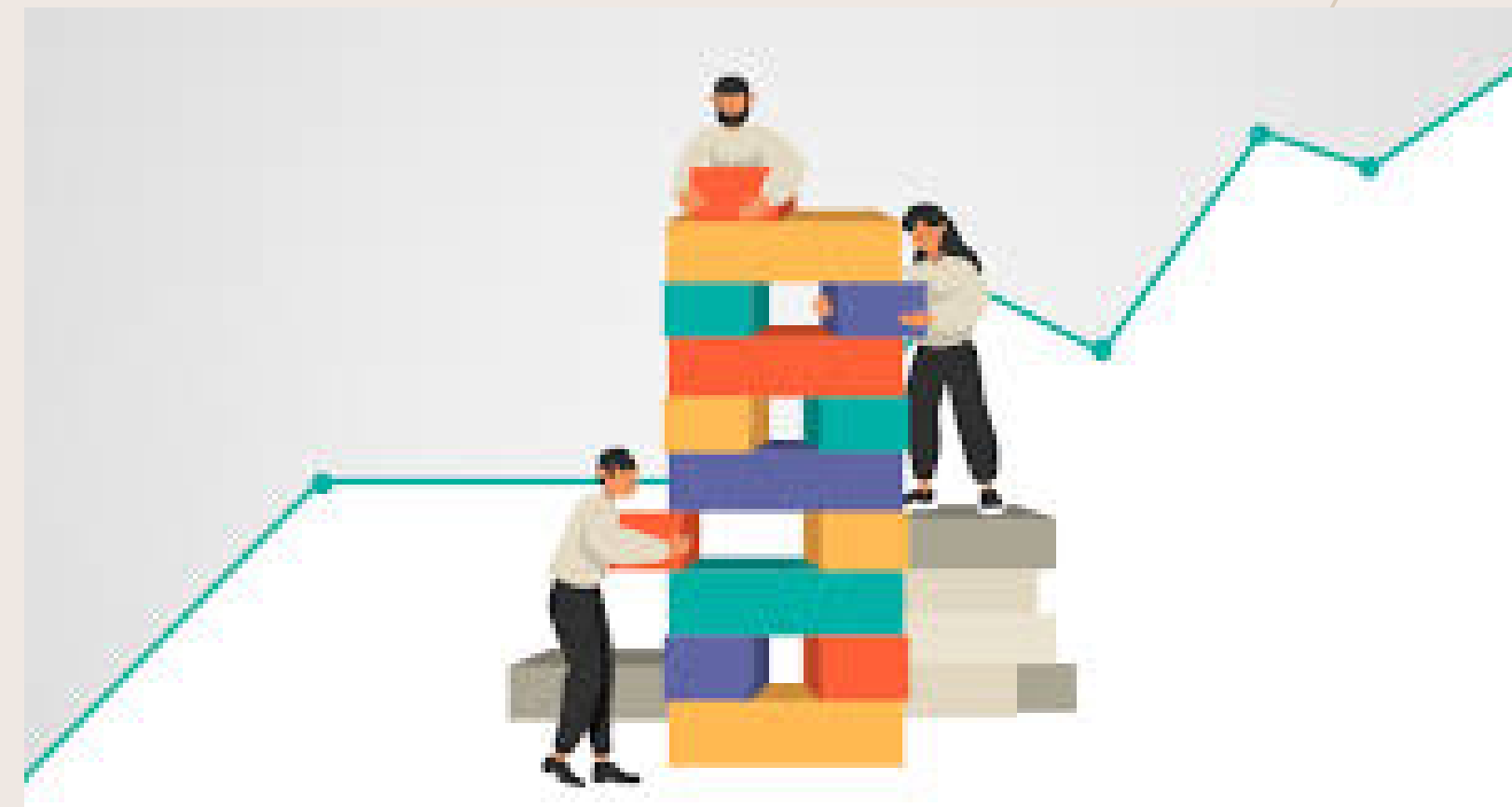
CICLO DA AUDITORIA INTERNA



6

Ações Corretivas e Melhoria Contínua

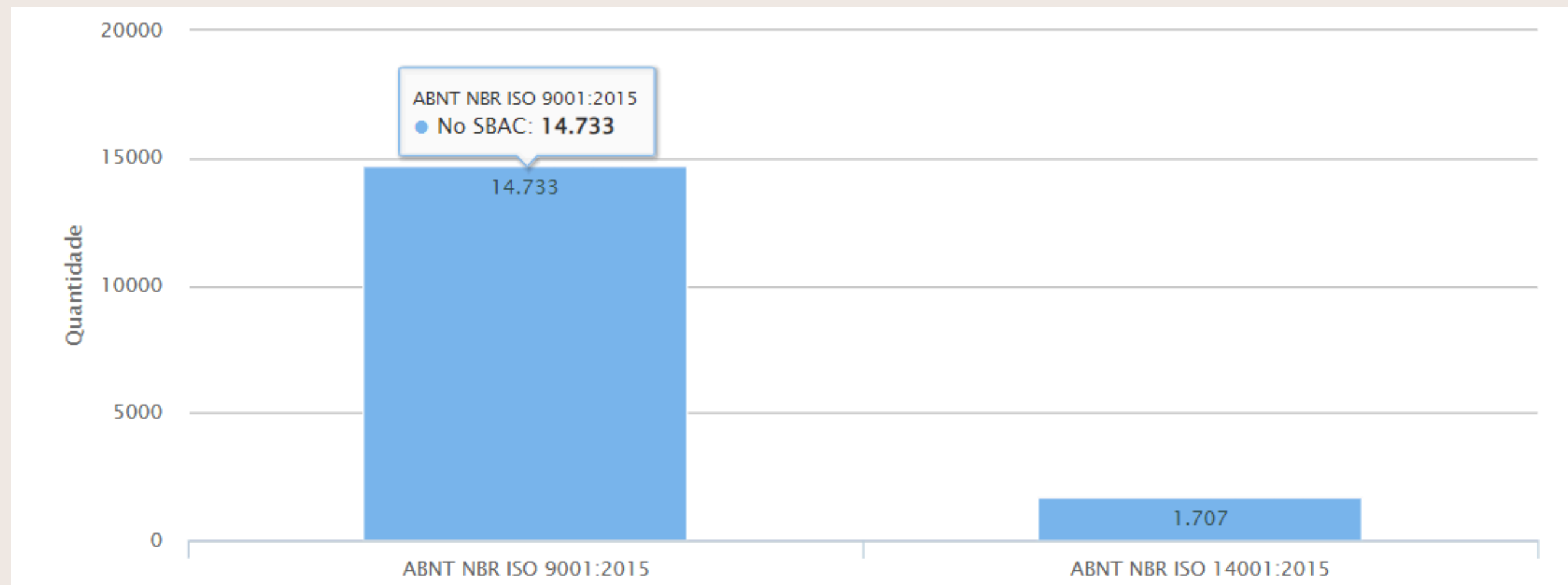
- Identificar não conformidades.
- Tomar ações corretivas e preventivas
- Buscar continuamente oportunidades de melhoria para aprimorar o sistema de gestão da qualidade - Conceito de Melhoria Continua



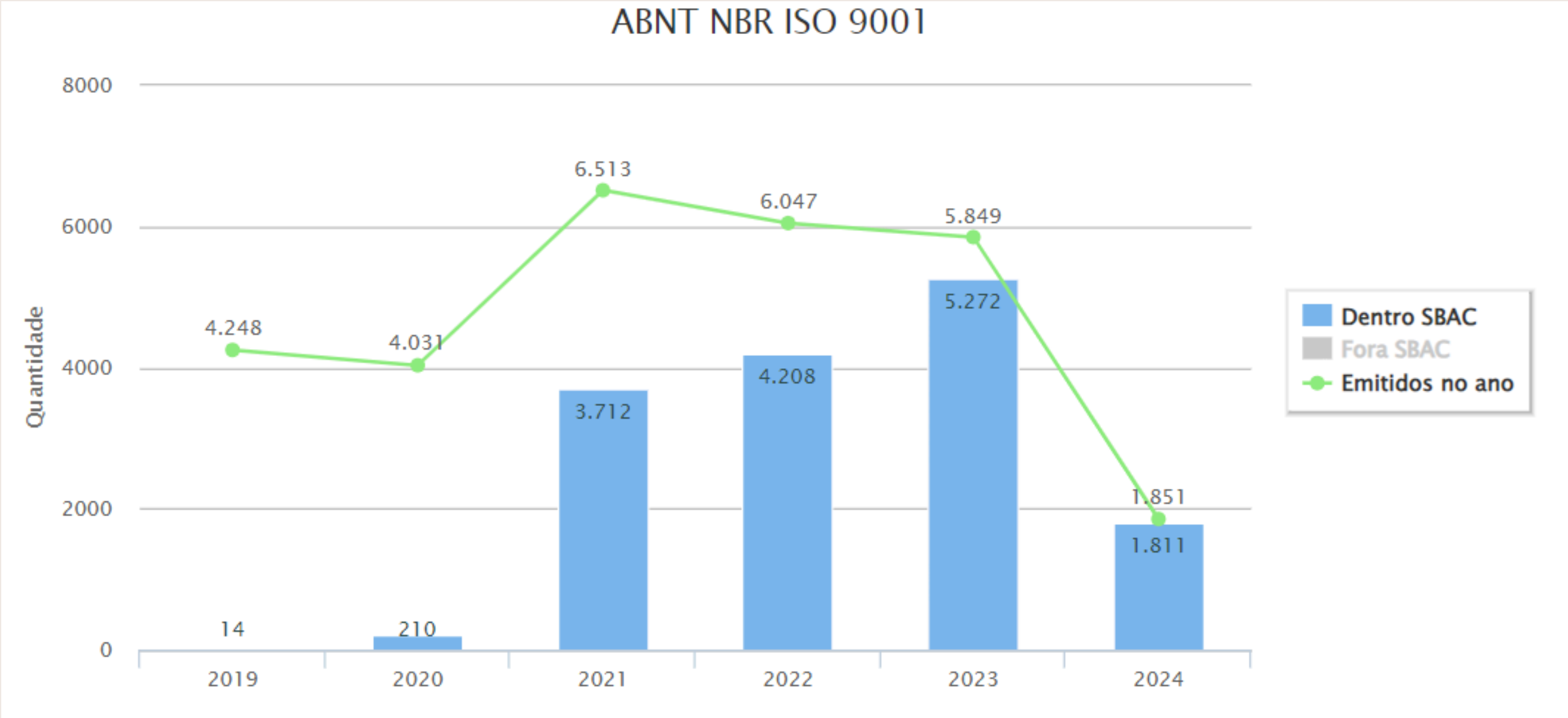
7

Auditoria Externa e Certificação

- Realizar uma auditoria externa conduzida por um organismo certificador
- Certifiq




Certifiq - Inmetro e ABNT



TEMPO DE APLICAÇÃO

ISO 9001



O tempo necessário para aplicar a ISO 9001 em uma empresa pode variar dependendo de diversos fatores, como o tamanho e a complexidade da organização, o nível de prontidão existente em relação aos requisitos da norma, o comprometimento da alta direção, a disponibilidade de recursos e a experiência da equipe responsável pela implementação.

PEQUENO PORTE

estruturas organizacionais simples e processos menos complexos, a implementação da ISO 9001 pode levar de 6 a 12 meses.

MÉDIO PORTE

Com processos mais diversificados e uma equipe maior, podem levar de 9 a 18 meses para implementar a ISO 9001.

GRANDE PORTE

estruturas complexas e processos interligados podem levar de 12 a 24 meses ou mais para implementar a ISO 9001 devido à necessidade de coordenação em várias áreas e departamentos.

TEMPO DE APLICAÇÃO

ISO 9001

PEQUENO PORTE

- Padaria Bella Flor (Brasil)
Setor: Alimentício
- Descrição: Pequena padaria familiar que buscou a certificação ISO 9001 para garantir a qualidade constante dos seus produtos e melhorar a satisfação dos clientes.
Implementaram procedimentos padronizados para a produção e atendimento, resultando em maior eficiência e redução de desperdícios.

MÉDIO PORTE

- Natura (Brasil)
Setor: Cosméticos
- Descrição: Embora hoje seja uma grande empresa, a Natura começou como uma empresa de médio porte que implementou a ISO 9001 para padronizar seus processos de fabricação e atendimento ao cliente, garantindo produtos de alta qualidade e sustentabilidade.

GRANDE PORTE

- Petrobras (Brasil)
Setor: Energia e Petróleo
- Descrição: Uma das maiores empresas de energia do mundo, a Petrobras implementou a ISO 9001 em diversas unidades operacionais e administrativas para garantir a qualidade dos seus produtos e serviços, além de aumentar a eficiência operacional e a satisfação dos stakeholders.

BIBLIOGRAFIA

[HTTPS://WWW.GOV.BR/INMETRO/PT-BR/ACESSO-A-INFORMACAO/PERGUNTAS-FREQUENTES/ACREDITACAO/QUAL-E-A-DIFERENCA-DE-ISO-9000-9001-90042009](https://www.gov.br/inmetro/pt-br/acesso-a-informacao/perguntas-frequentes/acreditacao/qual-e-a-diferenca-de-iso-9000-9001-90042009)

[HTTP://WWW.STANDARDCONSULTORIA.COM/F/FILES/BF0E78DEBCF1CE2087D14749A5E73FD4901297844.PDF](http://www.standardconsultoria.com/f/files/bf0e78debcf1ce2087d14749a5e73fd4901297844.pdf)

[HTTPS://PORTAL.FIOCRUZ.BR/SITES/PORTAL.FIOCRUZ.BR/FILES/DOCUMENTOS_2/NBRISO9001.PDF](https://portal.fiocruz.br/sites/portal.fiocruz.br/files/documentos_2/nbriso9001.pdf)