

Sistema de Gestão
da Qualidade

Ações Corretivas,
Preventivas e
Melhorias

Homologação e
Avaliação de
Fornecedores

Métodos e
Processos

Auditorias

ISO9001

Pedro Rosente

ISO14001

**Melhoria
Contínua**

Ética
Conduta
Respeito
Confiabilidade
Responsabilidade

Compliance

SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade

O SGQ na prática

PEDRO ROSENTE - jun.2018

Referências

- *www.iso.org*
- *www.abnt.org.br*
- *ISO 9001:2015 - Sistemas de gestão da qualidade - Requisitos*
- *ISO 9000:2015 - Fundamentos e vocabulário*
- *ISO 19011:2012 - Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão*

ABNT NBR ISO 9001:2015

Sistemas de gestão da qualidade

Requisitos



ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL PARA NORMALIZAÇÃO

www.iso.org
www.abnt.org.br

- ISO 9001:2015 - Sistemas de gestão da qualidade - Requisitos
- ISO 9000:2015 - Fundamentos e vocabulário
- ISO 9004:2009 - Diretrizes para sustentabilidade

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE ROBUSTO

Por que adotar um SGQ?

Adotar um SGQ é uma decisão estratégica da organização

Pode ajudar a melhorar seu desempenho global

E

Prover uma base sólida para iniciativas de desenvolvimento sustentável

Por que adotar um SGQ?

Benefícios potenciais para a organização
pela implementação de um SGQ
baseado na ISO 9001:2015

CAPACIDADE DE PROVER CONSISTENTEMENTE PRODUTOS
E SERVIÇOS QUE ATENDAM AOS REQUISITOS

AUMENTAR A SATISFAÇÃO DO CLIENTE

ABORDAR RISCOS E OPORTUNIDADES ASSOCIADOS
COM SEU CONTEXTO E OBJETIVOS

DEMONSTRAR CONFORMIDADE COM REQUISITOS
DO SGQ

PRINCÍPIOS DE GESTÃO DA QUALIDADE

Foco no cliente

Liderança

Engajamento das pessoas

Abordagem de processo

Melhoria

Tomada de decisão baseada em evidência

Gestão de relacionamento

O que pode proporcionar uma abordagem de processo em um SGQ?

Entendimento e consciência no atendimento a requisitos

Consideração de processos em termos de valor agregado

Atingimento de desempenho eficaz de processo

Melhoria de processos baseada na avaliação de dados e informação

Resumindo

Tornar o processo

Melhor

Mais barato

Mais rápido

Saídas conformes

Abordagem de processo

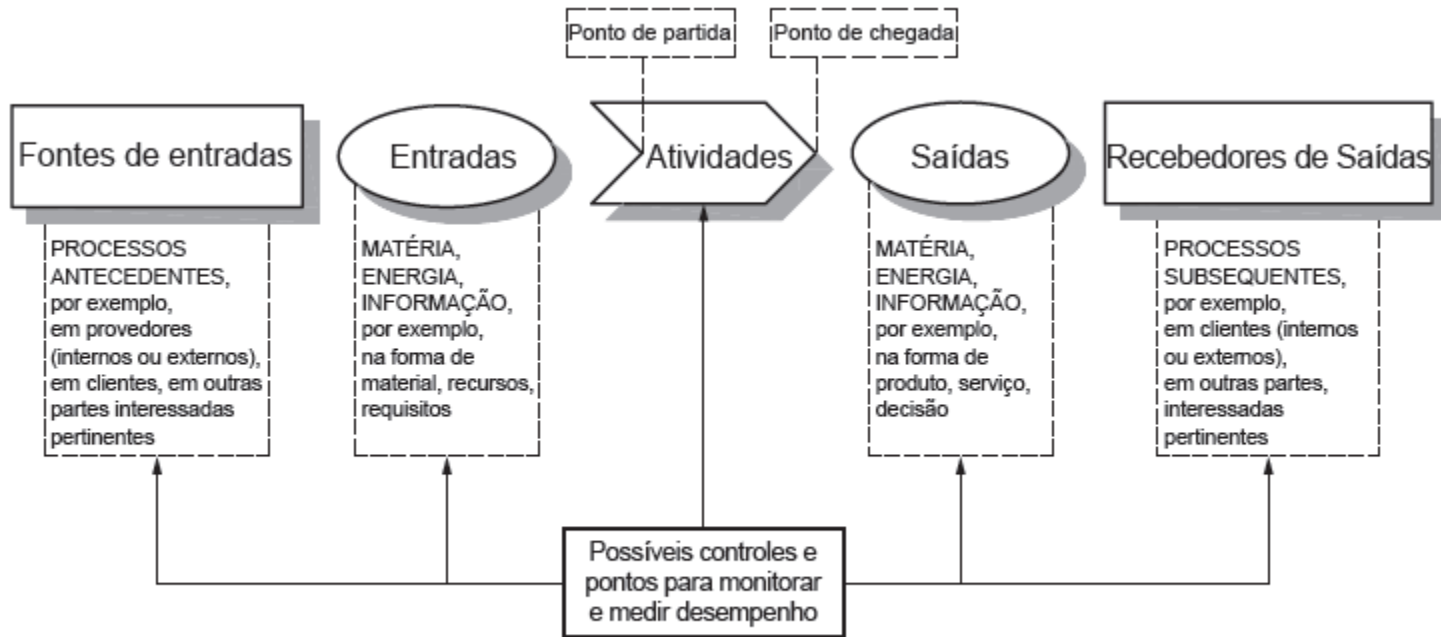


Figura 1 – Representação esquemática dos elementos de um processo individual

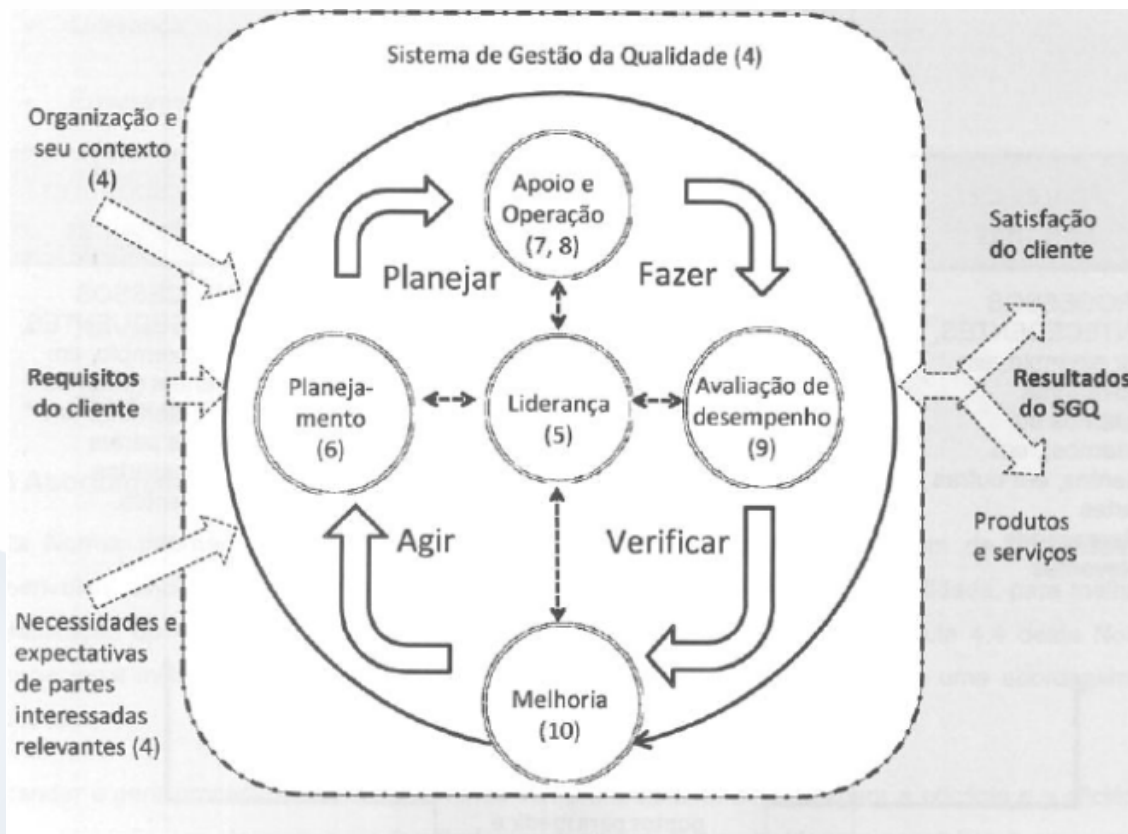
Abordagem de processo

Conhecer os processos da empresa.

Interação entre os processos.



A ISO 9001:2015 e o ciclo PDCA



Nota: números entre parênteses se referem às cláusulas desta Norma Internacional.

Figura 2 – Uma representação desta norma no ciclo PDCA

O SGQ na prática - Implantação

Entender a organização e seu contexto

Entender as necessidades e expectativas das partes interessadas

Determinar o escopo do SGQ

Estabelecer SGQ e seus processos

Liderança e comprometimento

Foco no cliente

Política da qualidade

Papéis, responsabilidades e autoridades organizacionais

O SGQ na prática - Recursos

Pessoas

Infraestrutura

Ambiente para operação dos processos

Monitoramento e medição

Conhecimento organizacional

Competência

Conscientização

Comunicação

Informação documentada

O SGQ na prática - Planejamento

Ações para abordar riscos e oportunidades

Objetivos da qualidade e como alcançá-los

Planejamento de mudanças

O SGQ na prática - Operação

Planejamento e controles operacionais

Requisitos para produtos e serviços

Projeto e desenvolvimento

Controle de processos, produtos e serviços
providos externamente

Controle de produção e provisão de serviço

O SGQ na prática - Avaliação de desempenho

Monitoramento, medição, análise e avaliação

Satisfação do cliente

Auditoria interna

Análise crítica pela direção

O SGQ na prática - Melhoria

Não conformidade e ação corretiva

Melhoria contínua

O SGQ na prática - Resumo

Cliente satisfeito

Conformidade de produtos e serviços

O SGQ na prática - Responsabilidades e atribuições

Alta direção

Coordenador da qualidade

Auditor interno

O SGQ na prática

ISO 19011:2012 - Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão

Esta norma não estabelece requisitos,

- mas fornece diretrizes sobre a gestão de um programa de auditoria,
- sobre o planejamento e a realização de uma auditoria de sistema de gestão,
- bem como sobre a competência e avaliação de um auditor e de uma equipe de auditoria.

Para que servem as auditorias?

Prover informações à alta direção

Identificar problemas

Identificar possíveis riscos

Identificar oportunidades de melhorias

Auxiliar no aumento da capacidade da organização em fornecer produtos conformes

Identificar necessidade de treinamento de pessoal

Confirmar a eficácia de processos e do SGQ

Avaliar a conformidade de produto ou serviço

Princípios de auditoria

Integridade

Apresentação justa

Devido cuidado profissional

Confidencialidade

Independência

Abordagem baseada em evidência

Executando uma auditoria

Atividades típicas da auditoria

Iniciando a auditoria

Preparando as atividades da auditoria

Conduzindo as atividades da auditoria

Preparando e distribuindo o relatório da auditoria

Concluindo a auditoria

Conduzindo a auditoria de acompanhamento

Considerações ao definir o auditor

Tamanho, natureza e complexidade da organização

Disciplinas do SGQ a serem auditadas

Objetivos e abrangência do programa de auditoria

Incerteza em atingir os objetivos da auditoria

Outros requisitos

(aqueles exigidos por entidades externas)

Comportamento pessoal do auditor

Ético

Perceptivo

Versátil

Persistente,
Focado

Mente aberta

Conhecimento

Decisivo

Colaborativo

Diplomático

Observador

Imparcial

Habilidades

Sensibilidade
cultural

Autoconfiante

Agir com firmeza

Aberto a melhorias

Conduzindo as atividades da auditoria

Comunicação verbal

Usar palavras e terminologias familiares ao auditado

Usar tom de voz adequado

Prestar atenção verdadeiramente

Fazer uma pergunta de cada vez

Não sugerir respostas às próprias perguntas

Conduzindo as atividades da auditoria

Comunicação não verbal

Postura corporal

Movimento de braços e mãos

Gestos e expressões faciais

Distância entre auditor e auditado

Contato visual

Roupas e adereços (Dress code)

Conduzindo as atividades da auditoria

Comunicação escrita

Redação ortográfica e gramaticalmente corretas

Texto claro, sem ambigüidade e conclusivo

Texto escrito sem termos técnicos
(somente o necessário)

Redação impessoal

Redação coerente com as constatações da auditoria

Atitudes do auditor

Obrigações do auditor

Comunicação de não conformidades

Informações voluntárias

Conflitos internos

Estratégias de contra-auditoria

Distração, fraude, revelação prematura

Problemas de comportamento relacionados ao auditado

Associação da auditoria à uma sindicância

Contra-auditoria

Falta de motivação

Pânico

Apatia

Postura agressiva

Antagonismo interno

Busca de justificativa

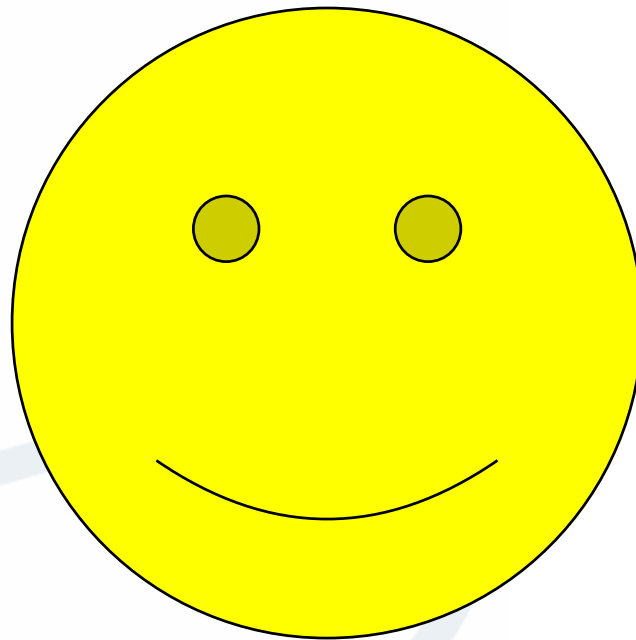
Reversão da auditoria

Busca de responsáveis

Dúvidas?



Resultado esperado



Muito obrigado!

Até o próximo encontro.