

# ABNT NBR ISO 9001:2015

Profa. Dra. Vera Letticie de Azevedo Ruiz

ZMV-FZEA-USP  
2021

+ de 20.000 ISOs!!!

- **ABNT NBR ISO 9001:** Sistema de Gestão da Qualidade
- **ABNT NBR ISO 14001:** Sistema de Gestão Ambiental
- **ABNT NBR 16001:** Sistema de Gestão da Responsabilidade Social
- **ABNT NBR ISO IEC 17025:** Requisitos gerais para Laboratórios de Ensaio e Calibração
- **OHSAS 18001:** Sistema da Segurança e Saúde Ocupacional
- **ISO 22000:** Sistema de Gestão da Segurança de Alimentos
- ...

## Escopo (item 1)

- Especifica requisitos para um sistema de gestão da qualidade quando uma organização necessita demonstrar sua capacidade de fornecer produtos e serviços que atendam de forma consistente aos requisitos do cliente, requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis, além de pretender aumentar a satisfação do cliente.

***Escreva o que é feito e faça o que está escrito!!!***

## Evolução



## Riscos e oportunidades

- Risco é o efeito da incerteza, que pode ter um efeito positivo ou negativo.
  - Acidentes
  - Contaminações
  - ...
- Oportunidade: resultado de uma situação favorável.
  - Atrair clientes
  - Desenvolver novos produtos e serviços
  - Reduzir desperdícios
  - Melhorar produtividade
  - ...

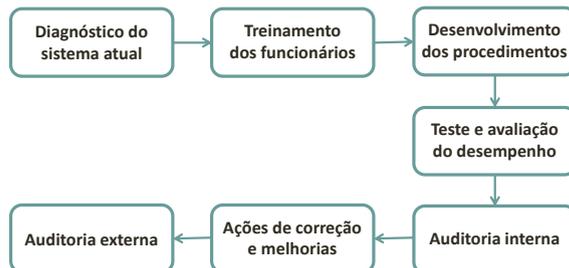


## Antes de começar

1. Defina seus objetivos! Porque você quer implantar a ISO?
2. Tenha certeza que a alta direção é parceira da ideia!
3. Identifique os principais processos da sua organização para atender seus objetivos e as necessidades dos clientes.

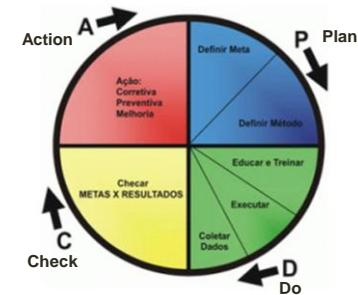


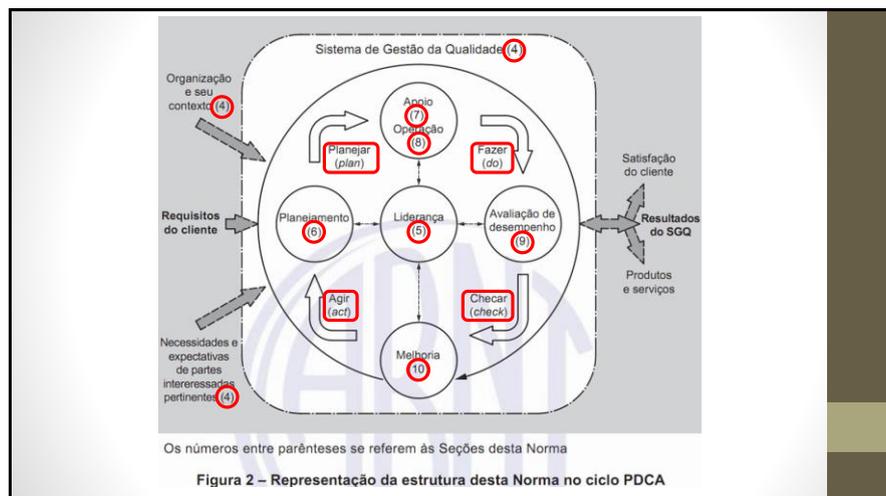
## Etapas de Certificação



## ABNT NBR ISO 9001:2015

- É uma norma internacional que pode ser aplicada a qualquer tipo de organização e está estruturada no ciclo PDCA.





## Contexto da organização (item 4)

- Entender a organização e seu contexto
  - Para definir os objetivos
- Entender as necessidades e expectativas das partes interessadas
  - Quem deverá participar e quais requisitos são necessários
- Determinar o escopo do SGQ
  - Deve-se ponderar: as questões internas e externas em relação aos objetivos, os requisitos necessários e os produtos ou serviços da organização
- SGQ e seus processos
  - Estabelecer o SGQ incluindo seus processos necessários e suas interações, de acordo com os requisitos.
  - Manter informação documentada e arquivar esses dados, para análises posteriores.

## Liderança (item 5)

- Alta direção deve demonstrar liderança e comprometimento
- Foco no cliente
- Política da qualidade
  - Deve ser apropriada aos propósitos
  - Deve ser aplicada
  - Deve estar disponível para todos
- Responsabilidades e autoridades



## Planejamento (item 6)

- Ações para abordar riscos e oportunidades
  - Assegurar que o SGQ alcance os resultados pretendidos
  - Aumentar efeitos desejáveis e diminuir indesejáveis
  - Alcançar melhoria
- Objetivos da qualidade
  - Coerentes com a política
  - Mensuráveis
  - Informação documentada
- Planejamento de mudanças
  - Devem ser realizadas de maneira planejada e sistemática
  - Considerar os propósitos, disponibilidade de recursos, responsabilidades e potenciais consequências.



## Apoio (item 7)

- Recursos
  - Pessoas
  - Infraestrutura
    - Edifícios
    - Equipamentos
    - TI / comunicação
    - Considerar fatores sociais, psicológicos e físicos
  - Recursos de monitoramento e medição
  - Conhecimento organizacional
    - Determinar o que é necessário saber para executar as operações
  - Competência
  - Conscientização
  - Comunicação
  - Informação documentada



## Apoio (item 7)

- Informação documentada
  - Identificação
  - Formato
  - Controle
    - Disponível
    - Protegida
    - alterações



## Operação (item 8)

- Planejamento e controle operacionais
- Requisitos para produtos e serviços
  - Necessidade dos clientes
  - Requisitos estatutários e regulamentares
- Projeto e desenvolvimento
- Controle de processos, produtos e serviços externos
  - Terceirizados
  - Fornecedores
- Produção e provisão de serviço
- Liberação de produtos e serviços
- Controles de não conformidades



## Avaliação de desempenho e Melhorias (itens 9 e 10)

- Monitoramento, medição, análise e avaliação
- Auditoria interna
- Análise crítica
  
- Não conformidades
- Ações corretivas e preventivas
- Melhoria contínua

