

Requisitos de Qualidade

Arthur B. Pinotti
Kaue Reblin
Luan L. Guarnieri



**O que são requisitos de
Qualidade?**

Requisitos de Qualidade

- Necessidade básica na luta pelo mercado cada vez mais competitivo.
- São a base a partir da qual a qualidade é medida.
- Padrões especificados definem um conjunto de critérios de desenvolvimento.
- Retém consumidores e aumenta lucros.
- Essencial para a sobrevivência.

“Não basta vender barato, as novas regras de mercado são orientadas à produção de bens e serviços com qualidade, prazo de entrega determinado, atendimento correto, além de um baixo custo”

(Werneck 1994).

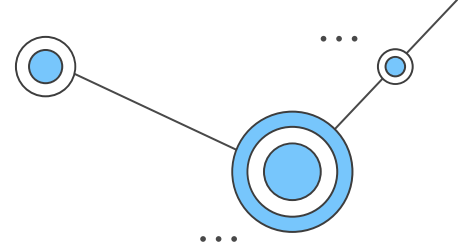




Norma ISO 9001



ISOs mais conhecidas



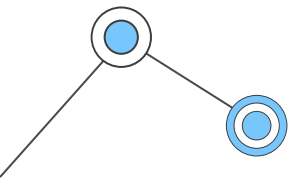
ISO - 9000



ISO - 14000



ISO - 17025



Certificações Mundiais por Norma

Dezembro 2020 – Fonte: ISO

Norma de Sistema de Gestão	Tema	Ano de criação	Número de certificados válidos em 2019	Número total de sites certificados em 2019
ISO 9001	Qualidade - geral	1987	916.842	1.299.837
ISO 14001	Meio ambiente	1996	348.473	568.798
ISO 45001	Saúde Ocupacional e Segurança	2018	190.481	251.191
ISO IEC 27001	Segurança da informação	2005	44.499	84.181
ISO 22000	Qualidade - alimentos	2005	33.741	39.894
ISO 13485	Qualidade - dispositivos médicos	2003	25.656	34.954
ISO 50001	Energia	2011	19.731	45.092
ISO IEC 20000-1	Tecnologia da informação - serviços	2011	7.846	9.927
ISO 22301	Continuidade dos negócios	2012	2.205	4.662
ISO 37001	Antissuborno	2016	2.065	5.946
ISO 39001	Segurança rodoviária	2012	972	2.341
ISO 28000	Segurança na cadeia logística	2007	520	968
TOTAL	-	-	1.593.031	2.347.791

Norma ISO 9001

- ISO - *International Organization for Standardization*.
- Norma mais conhecida do mundo.
- Norma de sistema de gestão da qualidade que estabelece os requisitos para uma organização atingir a excelência na qualidade.
- Busca melhorar processos, aumentar a satisfação do cliente e alcançar um desempenho sustentável a longo prazo.
- Oferece vantagens competitivas adicionais para as organizações que a possuem.
- Definir requisitos e ferramentas de padronização para estabelecer um sistema capaz de seguir determinado padrão.

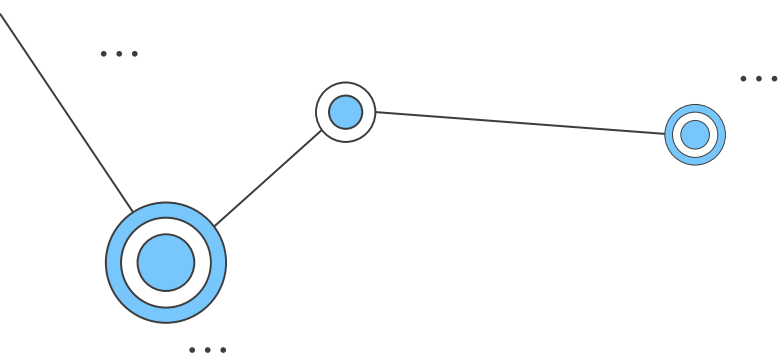
Benefícios

- Melhor gestão de processos.
- Produtos e serviços melhorando continuamente.
- Diminuição de desperdícios e aumento de lucro.
- Mais qualidade e maior satisfação do cliente..
- Maior visibilidade para o mercado.
- Melhores e maiores oportunidades de negócios.
- Melhor prazo de entrega
- Maior envolvimento da direção.
- Maior controle dos riscos de processos.

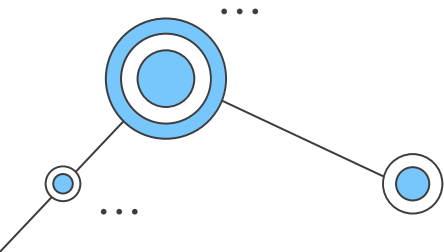




Principais requisitos



- Planejamento das palavras chaves.
- Definição das estratégias e metas.
- Execução dos planos em ação.
- Relacionamentos com colaboradores, fornecedores e clientes



Estrutura N – 9001:2015

1 - Introdução	6 - Liderança e planejamento
2 - Escopo	7 - Suporte
3 - Referência normativa	8 - Operação
4 - Termos e definições	9 - Avaliação e desempenho
5 - Contexto da organização	10 - Melhoria

Contexto e organização

- Compreender a organização e o contexto em que está inserida;
- Compreender necessidades e expectativas de todos.
- Determinar a atuação e o âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade.
- Observar e otimizar o Sistema de Gestão da Qualidade e seus processos.
- Necessidade de identificar as partes interessadas relevantes e seus requisitos.
- Análise de riscos e oportunidades.



Liderança

- Liderança e compromisso.
- Política voltada na satisfação do cliente.
- Autoridades organizacionais, funções e responsabilidades.
- Comunicação interna eficaz.
- Política de qualidade e de objetivos.



Planejamento

- Ações para tratar riscos e oportunidades.
- Objetivos da qualidade e planejamento para atingi-los.
- Planejamento das alterações.
- Mudanças e gestão de recursos.



Suporte

- Recursos.
- Competências.
- Conscientização.
- Comunicação.
- Informação documentada.

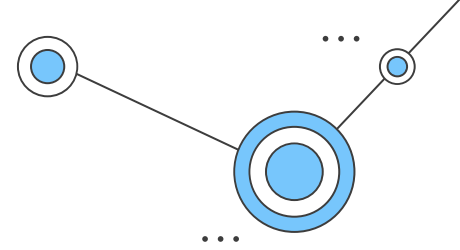


Melhoria

- Busca pelas ações corretivas com situações que estejam fora das conformidades da empresa.
- documentações e registros da organização, de forma que a informação documentada torna-se um dos requisitos fundamentais da norma.
- Não conformidade com a ação corretiva.
- Generalidades.
- Melhoria contínua.



Conclusão



[ISO 9001:2015: O que é, requisitos e estrutura da Norma - Docket](#)

[AGQ Brasil | Quais os requisitos de qualidade devem ser implantados para ISO 9001](#)

[Estatísticas de Certificações ISO – 2020 para Normas de Sistemas de Gestão](#)

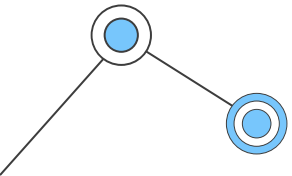
[\(elluxconsultoria.com.br\)](#)

[https://www.youtube.com/watch?v=Q-sANhRu7rM](#)

[https://www.youtube.com/watch?v=j4Mzcl1gcSq](#)

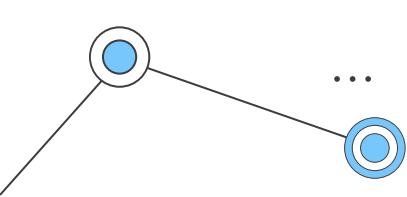
[https://certificacaoiso.com.br/iso-9001/](#)

[https://www.nomus.com.br/blog-industrial/iso-9001/](#)

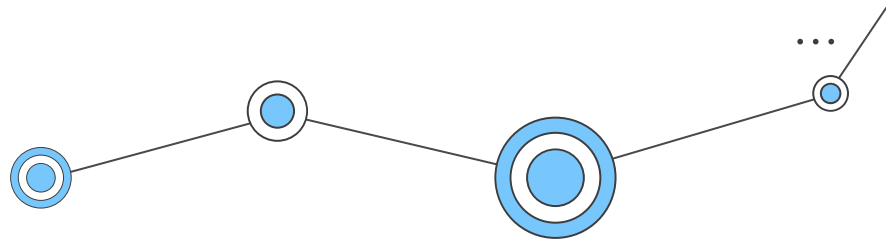
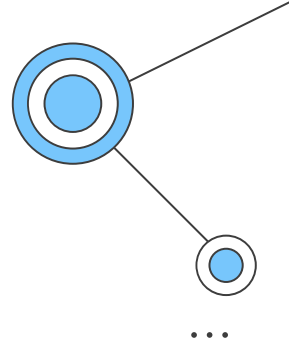




Curiosidades



- Validade de 3 anos.
- Auditoria de 6 em 6 meses.
- Qualquer empresa pode ter.
- utilizada tanto em indústria quanto em empresas de serviços.





Perguntas?



Obrigado!

Podem aplaudir agora

CREDITS: This presentation template was created by [Slidesgo](#), including icons by [Flaticon](#), infographics & images by [Freepik](#) and illustrations by [Stories](#)

