

SÉRIE ISO QUALIDADE

Prof. M.Sc. Aécio Flávio de Paula Filho

Conceito de Sistemas de Gestão

- Sistemas de gestão da qualidade são como um **conjunto de atividades interdependentes, que interagem formando um sistema de atividades (requisitos) de gestão da qualidade, com o objetivo de gerenciar o atendimento dos requisitos dos clientes na realização do produto e entrega dos pedidos.**
- Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) compreende elementos inter-relacionados de um processo que permitem a administração da qualidade em uma organização.
- Em resumo, são regras e princípios relacionados à qualidade aplicados no dia a dia das organizações.

O que é a ISO ?



Organização Internacional para Padronização

O que é ISO



International
Organization for
Standardization

ISO é a sigla de três palavras em inglês: International - Standardization - Organization. É uma organização não governamental localizada na Suíça, voltada para elaborar normas industriais.

SÉRIE ISO 9000

SÉRIE ISO 9000 – tem como objetivos:

1. demonstrar a capacidade da empresa de fornecer produtos e serviços de acordo com requisitos do cliente, regulamentares e estatutários;
2. aumentar a satisfação do cliente através de garantia de conformidade e melhoria contínua do sistema de gestão.



O que é a ISO ?

- A ISO 9001 trata dos requisitos para um SGQ e é uma norma que permite às organizações verificar a consistência de seus processos, medir e monitorá-los com o objetivo de aumentar a sua competitividade e, com isso, assegurar a satisfação de seus clientes.
- A **ABNT NBR ISO 9000** descreve os fundamentos de **Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ)** e estabelece os conceitos e a terminologia e um modelo de padronização para estes sistemas.
- No Brasil, o órgão que representa a **ISO** é a ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas).

O que é a ISO ?

De acordo com o Inmetro:

- *a ABNT NBR ISO 9001 é a versão brasileira da norma internacional ISO 9001 que estabelece requisitos para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de uma organização, não significando, necessariamente, conformidade de produto às suas respectivas especificações. **O objetivo da ISO 9001 é lhe prover confiança de que o seu fornecedor poderá fornecer, de forma consistente e repetitiva, bens e serviços de acordo com o que você especificou.***
- A ISO 9004 trata das diretrizes que consideram eficácia e eficiência de um SQG. O objetivo é melhorar o desempenho da organização e a satisfação de cliente e outras partes interessadas.
- Vale lembrar que **não existe certificação** para as normas ISO 9000 e ISO 9004, somente para a ISO 9001.

Origem da Organização ISO

ISO – International Organization for Standardization

(Organização Internacional para Normatização)

Organização não governamental;

- Elabora normas de aplicação internacional;
- Fundada em 23/02/1947;
- Sede em Genebra, Suíça;
- Atualmente existem aproximadamente 19.977 (2013) normas ISO;
- Atua desde tamanho de calçados, pen drives, cartões de créditos magnéticos, folhas de papel (A3, A4, carta,).



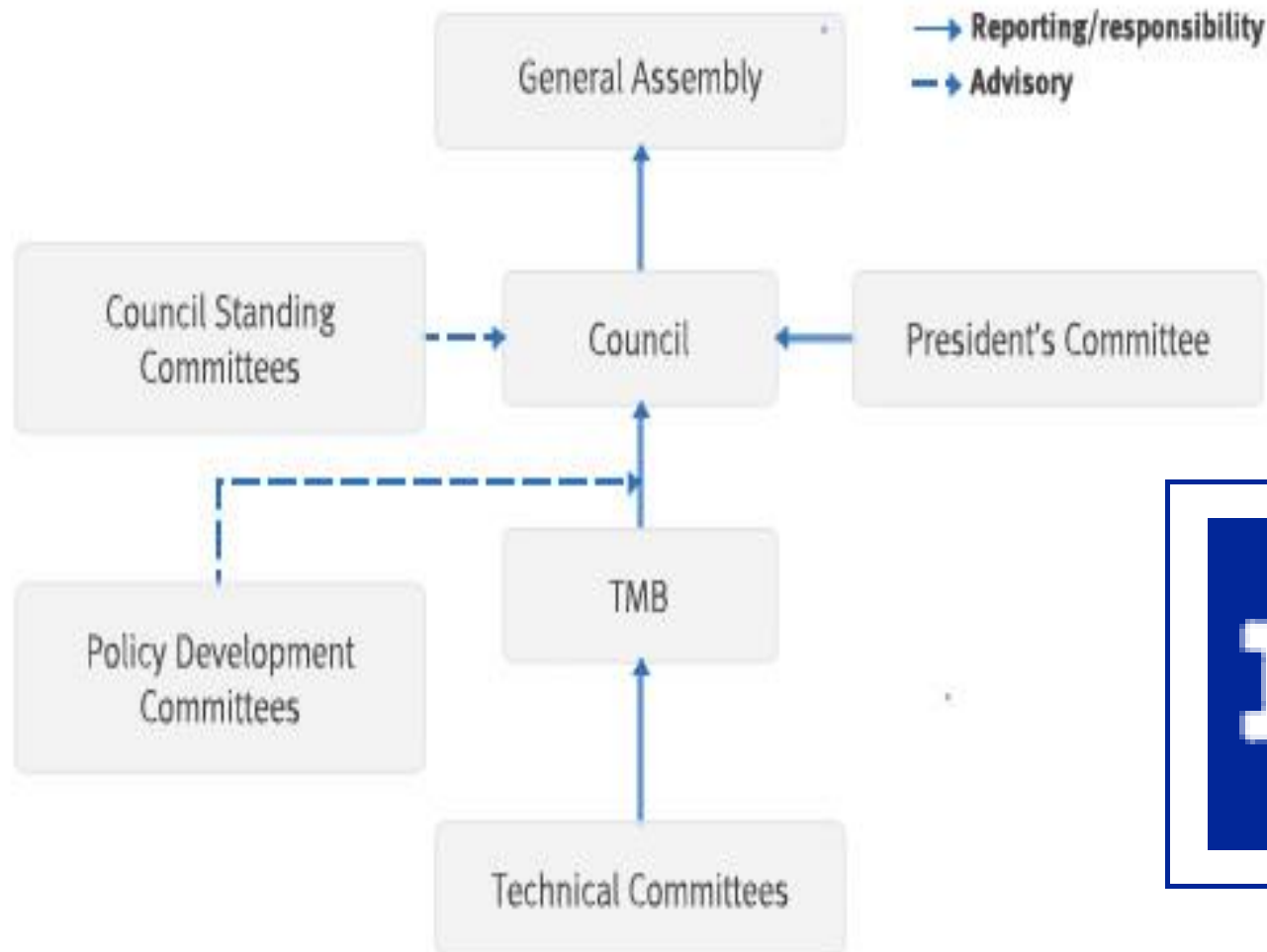
Fazem parte da ISO, mais de 164 países, entre eles o nosso Brasil através da ABNT.

Em um passado recente a ISO foi presidida por um brasileiro.

Foi estabelecida em 1947 para **facilitar a troca de bens e serviços internacionais.**

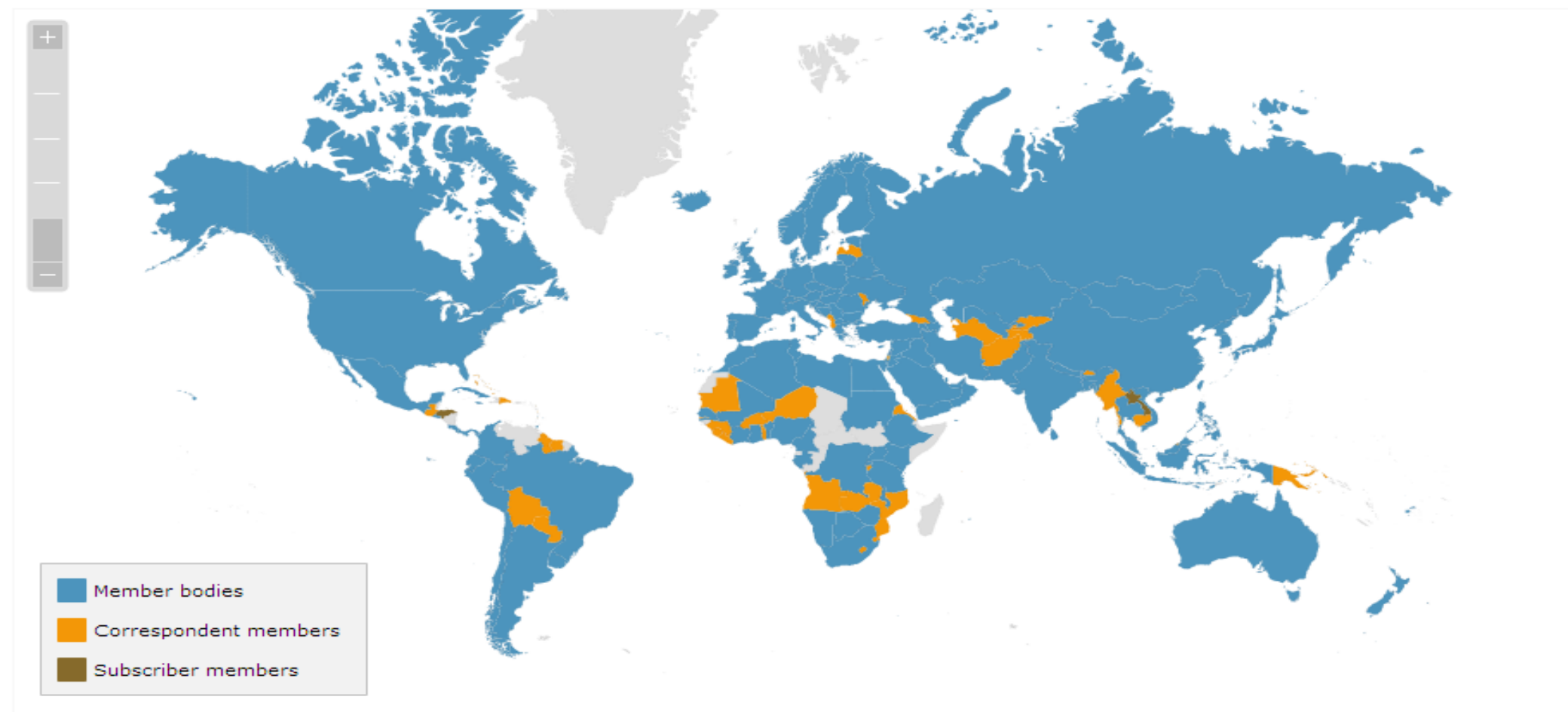
Estrutura de Governança da ISO

ISO governance structure



International
Organization for
Standardization

(2.5MB). And, read more about how ISO supports [developing countries](#) in international standardization work.



All members (162)

Member bodies (117)

Correspondent members (41)

Subscriber members (4)

Country

Acronym

Membership

TC participation

PDC participation

Ingredients



164

national standards bodies

to bring the experts together

100 000

experts neatly
divided into

3 483 technical
bodies



*selected from as many
countries and fields of
work as possible*



138

full-time
staff from

19 countries,



headquartered in
a Central Secretariat in
Geneva, Switzerland

*to coordinate the whole
standards-making process*

Instructions



- First things first, start work on **1 829 new projects**

*Begin early as standards, like all doughs, need time to “rise”
(from several months to a few years)*

- Organize **19 meetings a day** (on average)
By the end of the year, you should have whipped up
1 982 meetings in 48 countries



- Make sure you involve **649 international organizations**
for added spice and flavour

Serving suggestions

In 2013, our foolproof recipe made **1 103 standards**
– that’s a filling of 58 793 pages!
We suggest you serve them electronically
on **www.iso.org/obp**

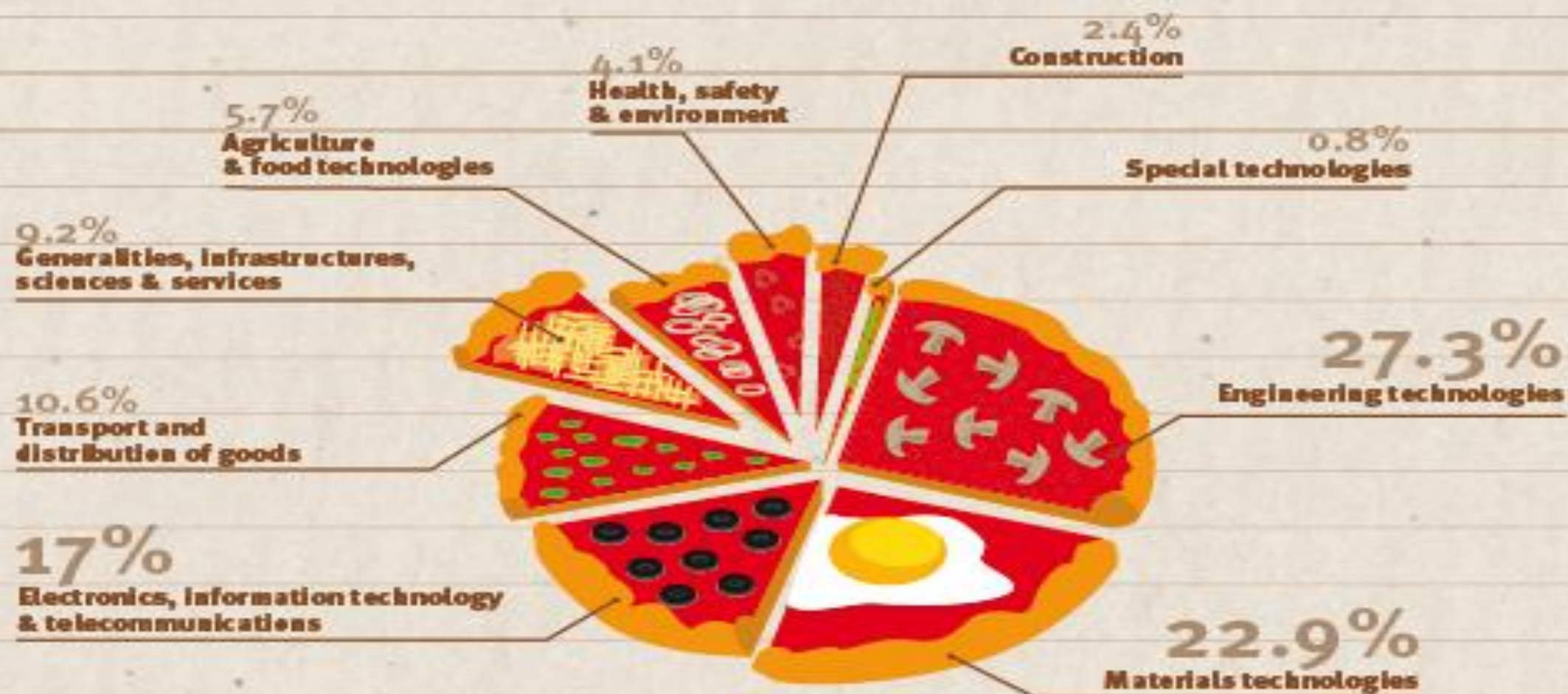
The forests of the earth will thank you for it



This tested formula can be applied to all areas of work. Check out our portfolio.
At the end of December 2013, we had **19 977 International Standards** and
standards-type documents.

This tested formula can be applied to all areas of work. Check out our portfolio.

At the end of December 2013, we had **19 977 International Standards** and standards-type documents.



**At 31 December 2013.*



International Organization for Standardization

When the world agrees

[Standards](#) | [All about ISO](#) | [Taking part](#) | [Store](#)

Search 🔍

ISO 45001 just published

A big step forward for workplace safety



We're ISO, the International Organization for Standardization. We develop and publish International Standards.

ISO Store

Are you looking to buy an ISO Standard?

[Visit our store](#)

Normas ISO série 9000: Origem e Evolução

Motivações
Militares e de
Seg. Inst.
Nucleares

1987

“Eu não era
nascido”

Sistema de Qualidade

1994

Três modelos
“rígidos”

Sistema de Garantia

2000

Modelo único,
permitindo
exclusões

Sistema de Gestão

2008

Maior clareza e melhoria na
tradução, maior sinergia
com conceitos da ISO
14000, aumento do foco
nos resultados e na
melhoria contínua

Qualidade + Planej. Estratégico
Gestão (Eficácia e eficiência)

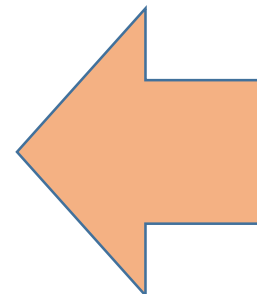
2010

Sistemas de Gestão

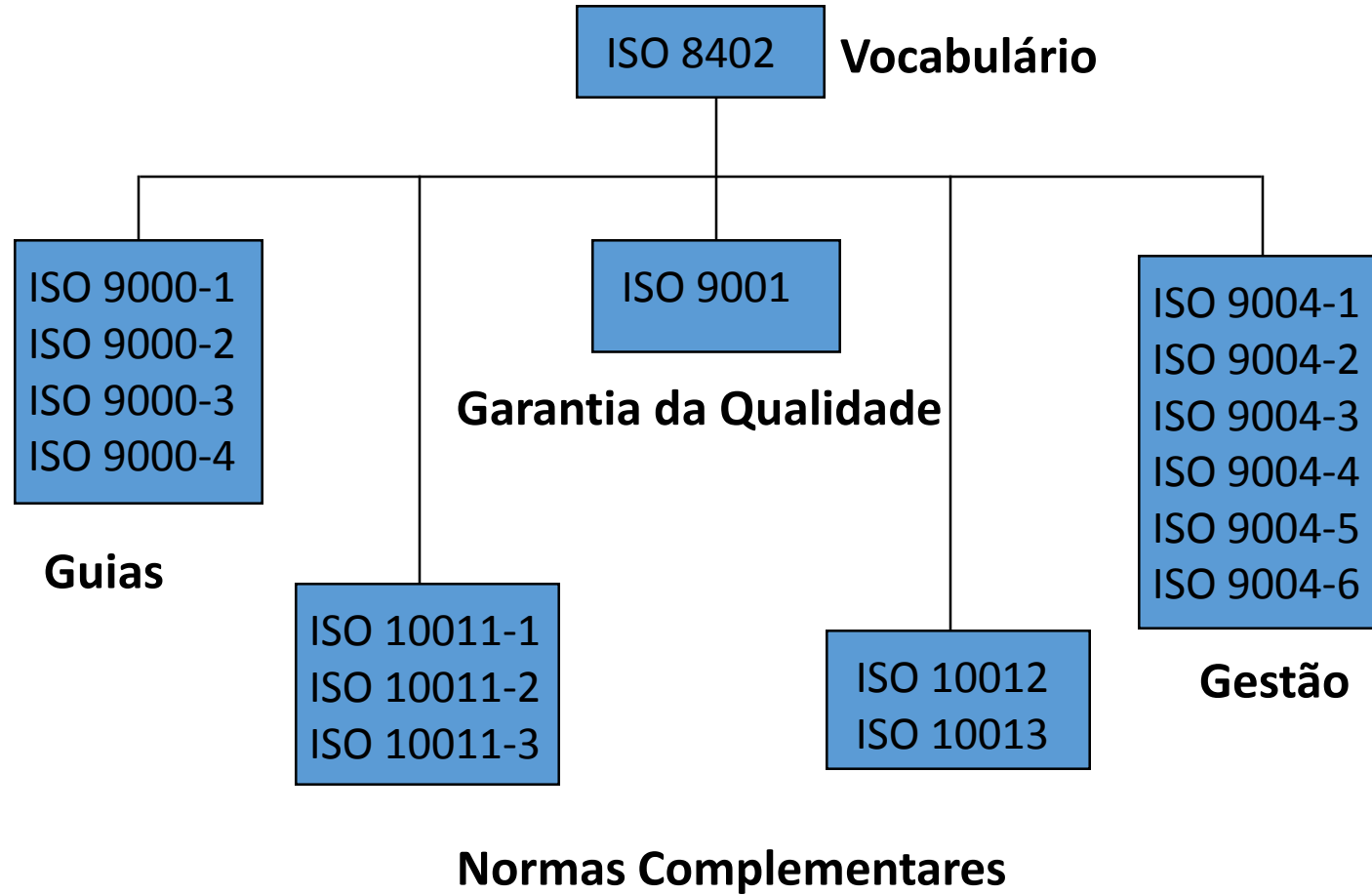
2015

Sistema de Gestão

Melhoria e satisfação



Normas da Série ISO 9000 da qualidade



Normas ISO Brasil para a qualidade (antiga e transitório)

A família de normas NBR ISO 9000:1994 (9002 e 9003) foi cancelada e substituída pela série de normas **ABNT NBR ISO 9000:2000** que é composta de três normas:

- **ABNT NBR ISO 9000:2005:** Descreve os fundamentos de sistemas de gestão da qualidade e estabelece a terminologia para estes sistemas.
- **ABNT NBR ISO 9001:2008:** Especifica requisitos para um Sistema de Gestão da Qualidade, onde uma organização precisa demonstrar sua capacidade para fornecer produtos que atendam aos requisitos do cliente e aos requisitos regulamentares aplicáveis, e objetiva aumentar a satisfação do cliente.
- **ABNT NBR ISO 9004:2010:** Fornece diretrizes que consideram tanto a eficácia como a eficiência do sistema de gestão da qualidade. O objetivo desta norma é melhorar o desempenho da organização e a satisfação dos clientes e das outras partes interessadas.

Normas ISO Brasil para a qualidade (atual)

- **ABNT NBR ISO 9000:2015:** Esta Norma descreve os conceitos fundamentais e princípios de gestão da qualidade que são universalmente aplicáveis a: organizações que buscam sucesso sustentado pela implementação de um sistema de gestão da qualidade; clientes que buscam confiança na capacidade de uma organização prover consistentemente produtos e serviços em conformidade com seus requisitos; organizações que buscam confiança de que, em sua cadeia de fornecedores, requisitos de produto e serviço serão atendidos; organizações e partes interessadas que buscam melhorar a comunicação por meio da compreensão comum do vocabulário utilizado na gestão da qualidade organizações que fazem avaliação da conformidade com base nos requisitos da ABNT NBR ISO 9001; provedores de treinamento, avaliação ou consultoria em gestão da qualidade; desenvolvedores de normas relacionadas.
- **ABNT NBR ISO 10005:2007:** Esta Norma fornece diretrizes para o desenvolvimento, análise crítica, aceitação, aplicação e revisão dos planos da qualidade.
- **ABNT NBR ISO 9001:2015:** Esta Norma especifica requisitos para um sistema de gestão da qualidade quando uma organização: a) necessita demonstrar sua capacidade para prover consistentemente produtos e serviços que atendam aos requisitos do cliente e aos requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis, e b) visa aumentar a satisfação do cliente por meio da aplicação eficaz do sistema, incluindo processos para melhoria do sistema e para a garantia da conformidade com os requisitos do cliente e com os requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis.

Comércio Internacional *versus* ISO série 9000

Outros tipos de barreiras não alfandegárias são as fitossanitárias, as ambientais e as trabalhistas, por exemplo.

- A ISO Série 9000 é um dos instrumentos internacionais de negócios – Comércio Exterior.
- Num ambiente de globalização de mercados e de extrema concorrência, ela facilita a inserção do produto nacional em mercados estrangeiros (e vice-versa!).
- Com a abertura dos mercados pela eliminação / redução das tarifas alfandegárias, este conjunto de normas pode constituir-se um obstáculo não alfandegário para o comércio mundial.

ISO 9000 é obrigatória ?



⇒ Não, pois as Normas são de adoção voluntária.

⇒ Regulamentações Técnicas são obrigatórias!

⇒ Há vários produtos de Certificação Compulsória pelo INMETRO, dentre eles:

Botijão de GLP (Gás Liquefeito de Petróleo);

Mangueira para GLP;

Regulador de pressão de GLP;

Fusível (rolha e cartucho);

Capacete;

Extintor de Incêndio;

Brinquedos ...

✓ que desenvolve
especificações de esquemas
padrões para definir:

- características,
- regras e
- guias

O caráter das Normas

Os SGQ com base na NBR ABNT ISO 9001 têm **caráter preventivo**.

Como nada é perfeito, havendo não conformidades (reais ou potenciais), a Norma requer tratamento específico.



ATENÇÃO

Benefícios potenciais da Certificação pela ISO 9001

- ✓ **Redução da variabilidade dos processos** e dos produtos pela padronização das atividades, proporcionando maior controle sobre os processos.
- ✓ Maior domínio da empresa sobre sua tecnologia em função **do controle de seus processos** (codificação e difusão do conhecimento individual).
- ✓ **Redução das perdas** pelo maior nível de organização interna, pela prevenção das falhas operacionais, pela redução do retrabalho e pela cultura de aprendizagem e melhoria contínua que se instala na Organização.
- ✓ Maior confiança da Direção e da Gerência sobre a **capacidade de atender os requisitos** dos clientes.
- ✓ **Maior confiança dos clientes** sobre a capacidade da Organização atender aos seus requisitos, gerando maior satisfação.
- ✓ **Maior motivação dos empregados** pelo melhor entendimento das implicações do seu trabalho cotidiano e pelo seu envolvimento nas decisões.
- ✓ **Aumento da produtividade.**

Série ISO 9001 e o Consumidor

**Quais benefícios os consumidores
obtêm com a ISO 9001 ?**

- ✓ **Possibilidade de um produto melhor e mais barato.**
- ✓ **Produto de aceitação (qualidade) internacional.**
- ✓ **Mais opções.**



Pesquisa feita envolvendo empresas certificadas pela ABNT NBR ISO 9001 e as não certificadas

Os resultados gerais denotam um maior nível de satisfação com as empresas certificadas do que com as não certificadas na relação comprador - fornecedor.

a)três quartos das empresas consideram que a qualidade intrínseca dos produtos produzidos pelos **fornecedores certificados é melhor**, e cerca de um quarto julga que não existe diferença;

b)dois terços das empresas consideram que a qualidade do atendimento é melhor nos **fornecedores certificados**. O terço restante julga que não existe diferença;

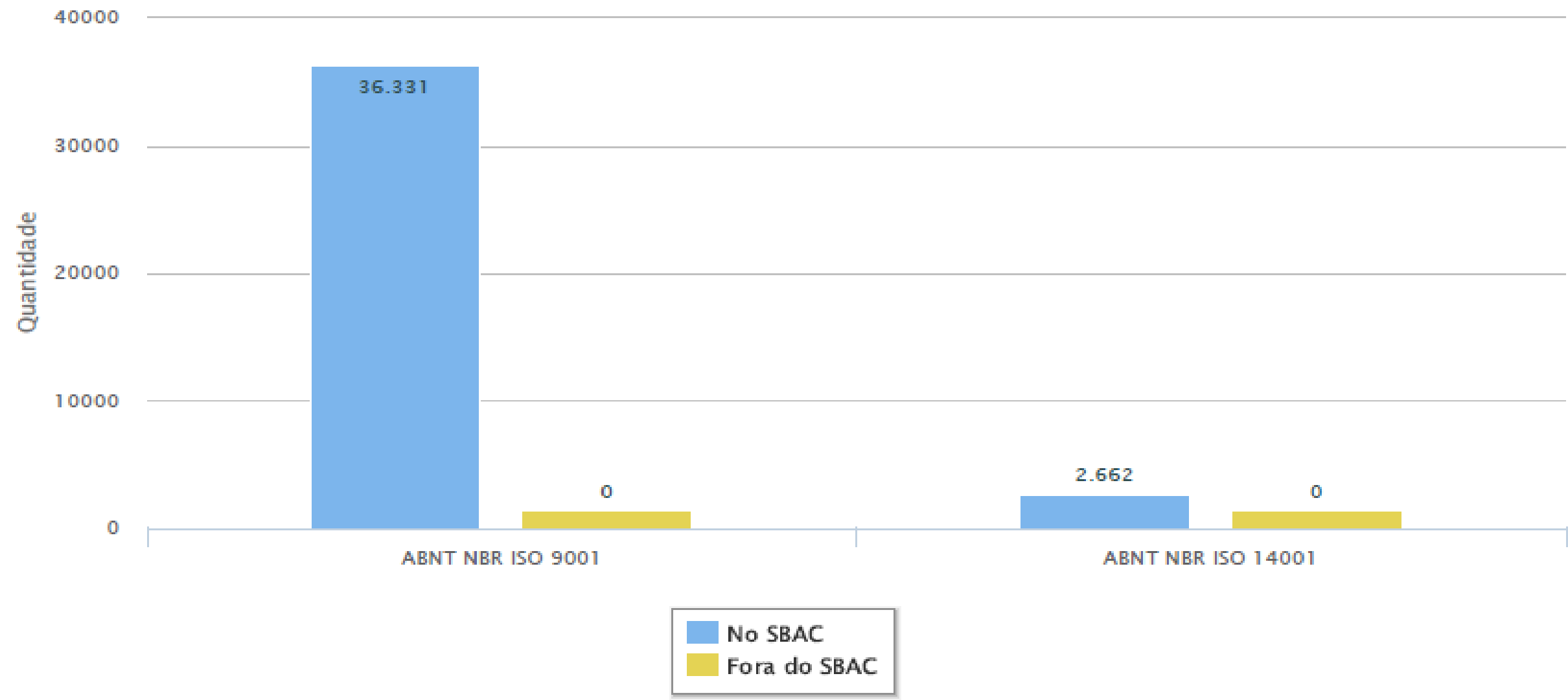
c) um percentual acima de 75% das empresas julga que o tratamento das reclamações realizado por um **fornecedor certificado é melhor do que o realizado pelos não certificados**. Mesmo as empresas não certificadas (59,4%), reconhecem que o tratamento dos fornecedores certificados é melhor.

Ações de melhorias que podem ser desenvolvidas

- a) a equivalência nos resultados das micro e pequenas empresas, nos das não certificadas e nos das que atuam no comércio, mostra que existe um **percentual alto de MPEs** nesse grupo que não possui certificação ISO 9000. Esta constatação sugere ações para a criação de uma base tecnológica acessível às empresas de pequeno porte e às que atuam no comércio.
- b) a pouca exigência, entre as empresas, mesmo entre as certificadas, da certificação ISO 9000 na **seleção dos fornecedores**. Este resultado sugere a realização de estudo mais aprofundado sobre o real valor da certificação ISO 9000 no aumento da confiança do comprador de que os seus requisitos serão atendidos pelo fornecedor.
- c) a utilização da certificação ISO 9000 como ferramenta de propaganda, e na forma imprópria, poderá vir a **disseminar o descrédito quanto a sua eficácia**.

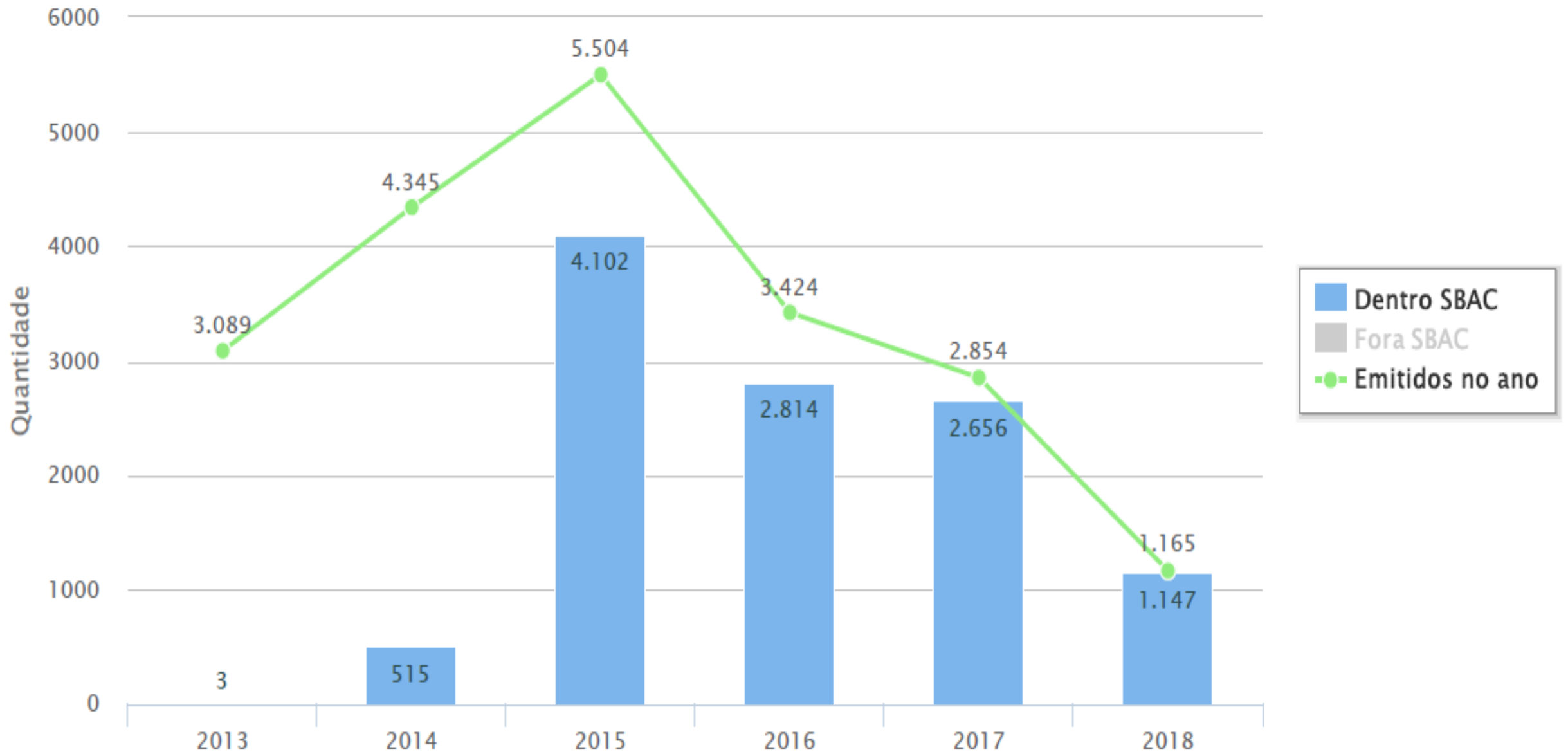
Certificados válidos no Brasil

Descrição do relatório: Total de certificados de empresas nacionais, emitidos dentro e fora do SBAC, válidos até a data de geração do relatório.

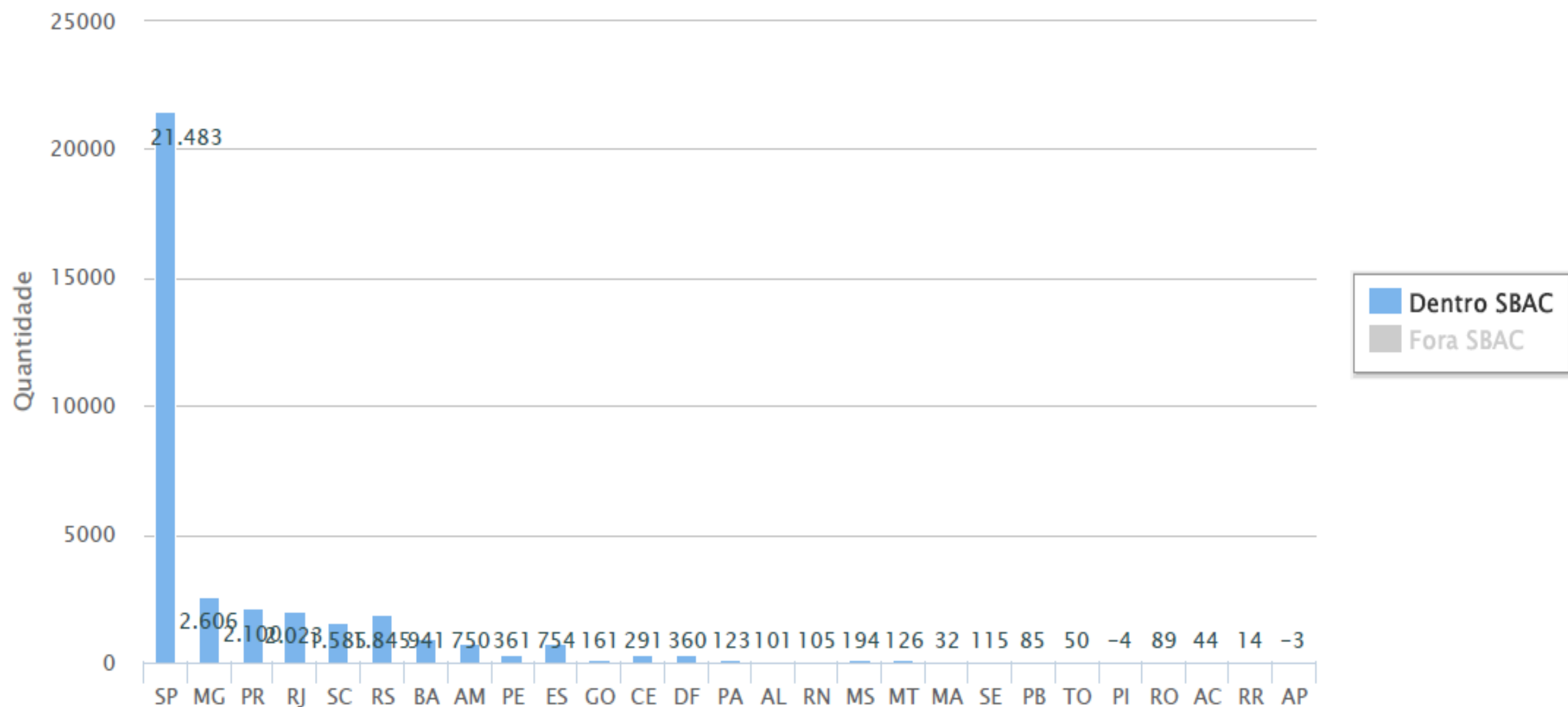


Área de atuação	Dentro SBAC	Fora SBAC	Total
A - (v2.0) AGRICULTURA, FLORESTA E PESCA	9	0	0
B - (v2.0) INDÚSTRIAS EXTRATIVAS	7	0	0
C - (v2.0) INDÚSTRIAS TRANSFORMADORAS	1121	0	0
D - (v2.0) PRODUÇÃO E DISTRIBUIÇÃO DE ELETRICIDADE, GÁS, VAPOR E AR FRIO	18	0	0
E - (v2.0) CAPTAÇÃO, TRATAMENTO E DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA; SANEAMENTO, GESTÃO DE RESÍDUOS E DESPOLUIÇÃO	25	0	0
F - (v2.0) CONSTRUÇÃO	255	0	0
G - (v2.0) COMÉRCIO POR ATACADO E A VAREJO; REPARAÇÃO DE VEÍCULOS AUTOMÓVEIS E MOTOCICLETAS	140	0	0
H - (v2.0) TRANSPORTES E ARMAZENAGEM	207	0	0
J - (v2.0) INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	59	0	0
K - (v1.1) Atividades imobiliárias, alugueis e serviços prestados às empresas	1	0	0
K - (v2.0) ATIVIDADES FINANCEIRAS E DE SEGUROS	10	0	0
L - (v2.0) ATIVIDADES IMOBILIÁRIAS	5	0	0
M - (v2.0) ATIVIDADES DE CONSULTORIA, CIENTÍFICAS, TÉCNICAS E SIMILARES	364	0	0
N - (v2.0) ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS E DOS SERVIÇOS DE APOIO	116	0	0
O - (v2.0) ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E DEFESA; SEGURANÇA SOCIAL OBRIGATÓRIA	15	0	0
P - (v2.0) EDUCAÇÃO	19	0	0
Q - (v2.0) SAÚDE HUMANA E AÇÃO SOCIAL	115	0	0
R - (v2.0) ATIVIDADES ARTÍSTICAS, DE ESPECTÁCULOS E RECREATIVAS	1	0	0
S - (v2.0) OUTRAS ATIVIDADES DE SERVIÇOS	8	0	0

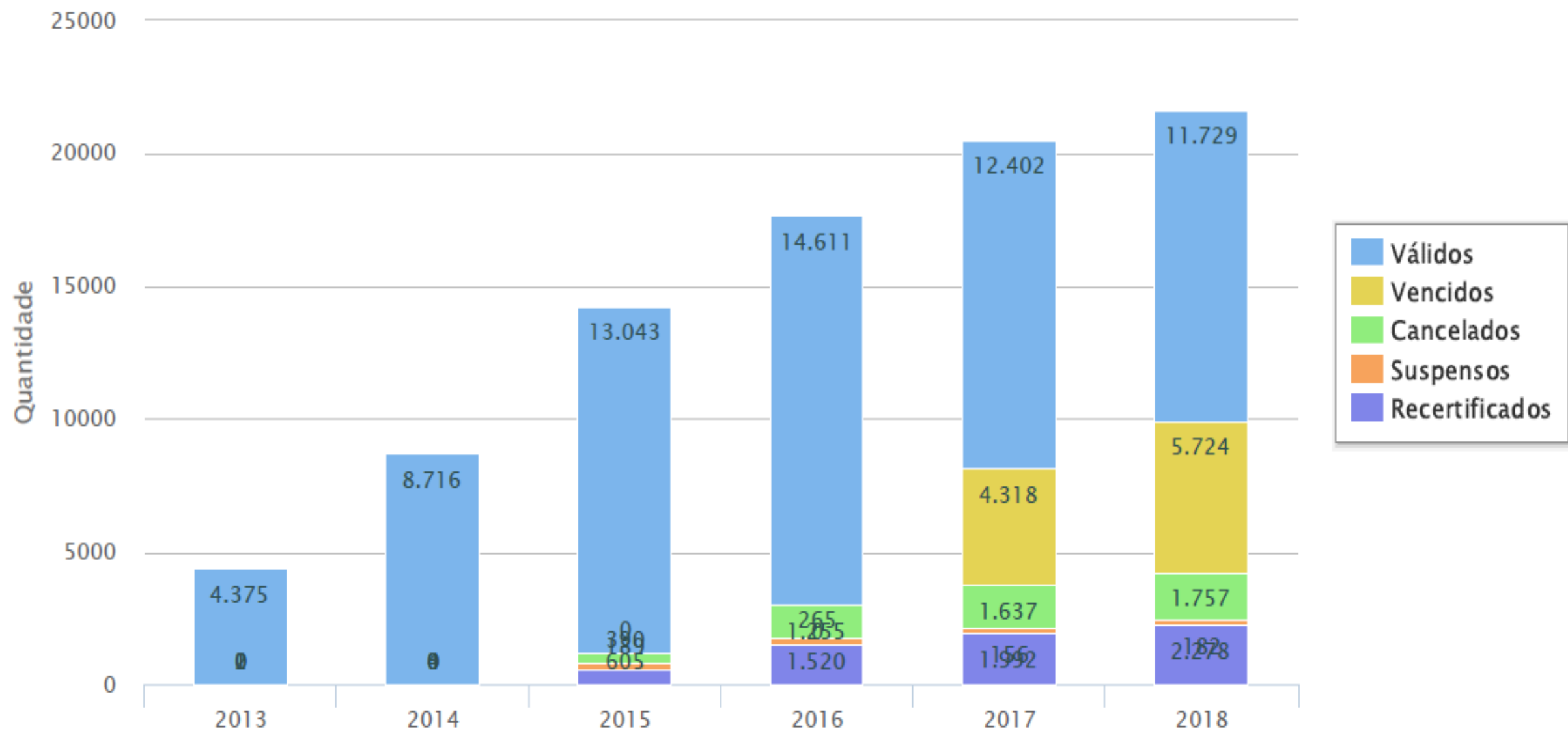
ABNT NBR ISO 9001



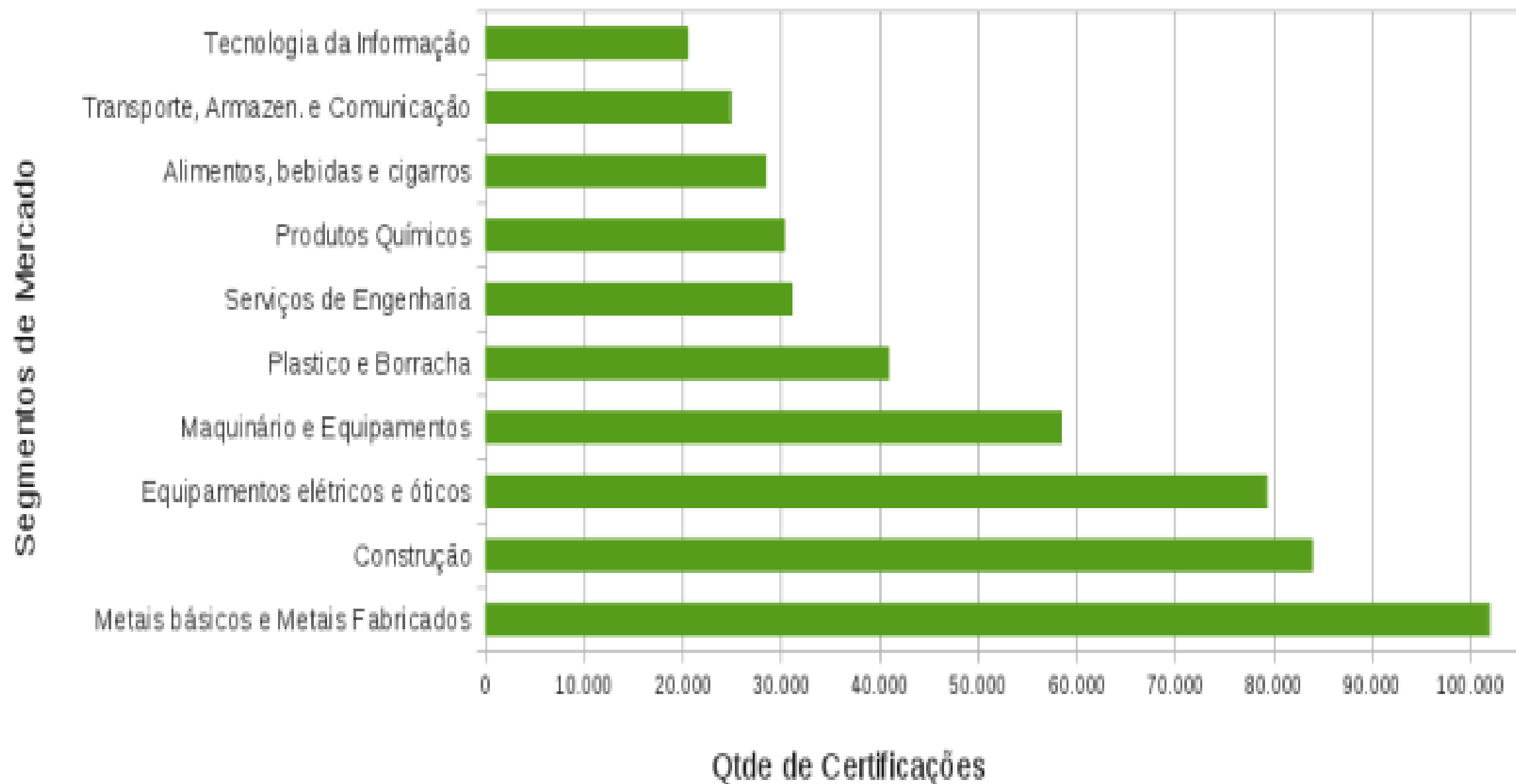
ABNT NBR ISO 9001



ABNT NBR ISO 9001



ISO 9001 no Mundo - Top 10 segmentos certificados





Dados Estatísticos

Consulta às Empresas

Organismos de Certificação

Certificações Válidas

Descrição do relatório: Número de Unidades de Negócios que obtiveram certificação, válidas nesta data, emitidas dentro do [SBAC](#) para empresas nacionais e estrangeiras.

Total apurado por	Quantidade
Total de Unidades de Negócios com Padrão Normativo ISO 9001:2000	93
Total de Unidades de Negócios com Padrão Normativo ISO 9001:2008	2141

Relatório emitido em: 23/10/2015

Sobre a Certificação ISO 9001 - Brasil



Dados Estatísticos Consulta às Empresas Organismos de Certificação

Empresas com Sistema da Qualidade ISO 9001 Válidos com Marca de Credenciamento Inmetro

Você procurou por:
Cidade = Foz;

Foram encontradas 4 unidades de negócio.

Nome da Empresa (clique sobre o nome para ver as informações)	Unidade de Negócio	UF	ISO
ACIFI - ASSOCIAÇÃO COMERCIAL E INDUSTRIAL DE FOZ DO IGUAÇU	ACIFI	PR	9001:2008
Construtora Metrosul Ltda	Foz do Iguaçu	PR	9001:2008
DE PAULA Contadores Associados S/S	Foz do Iguaçu	PR	9001:2000
Tarobá Construções Ltda	Foz do Iguaçu	PR	9001:2008

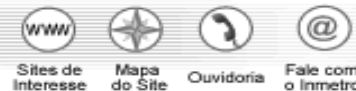
Sobre a Certificação ISO 9001 - Brasil



topo



Site do Inmetro



ISO 9001

Dados Estatísticos

Consulta às Empresas

Organismos de Certificação

Empresa Certificada

Empresa ACIFI - ASSOCIAÇÃO COMERCIAL E INDUSTRIAL DE FOZ DO IGUAÇU

Cidade FOZ DO IGUAÇU

Localização Geográfica PR

► **Certificado:** ITAC-OCS-0098/2013

Padrão Normativo: ISO 9001:2008

Utiliza marca de credenciamento INMETRO.

Certificadora: [ITAC - Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade Ltda](#)



► **Área de Atuação - Detalhado:** 74.87 - Outras atividades de serviços prestados principalmente às empresas, n.e.

Escopo de Certificação: PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SPC (SERVIÇO DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO), CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL, ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS, COMUNICAÇÃO, VENDA DE CARTÃO ALIMENTAÇÃO E CONSULTORIA

Sobre a Certificação
ISO 9001 - Brasil



inmetro.pps

newsletter_01.pdf

involving_consumers.pdf

Mostrar todos os downloads...

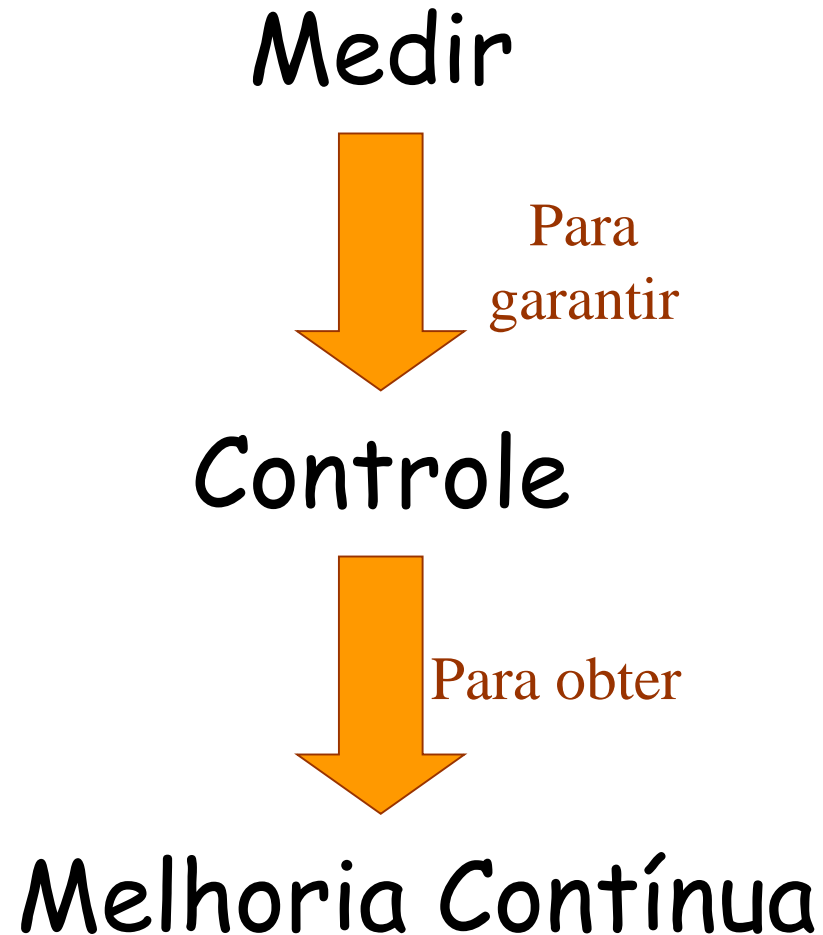
Deutscher
Akkreditierungs
Rat



TGA-ZQ-002/92-00



Sistemática da ISO 9001:2015



O que significa uma certificação acreditada ISO 9001?

Para atingir conformidade dos produtos, o processo de certificação acreditado deverá **fornecer a confiança** de que a organização tem um **sistema de gestão da qualidade** em **conformidade com os requisitos** aplicáveis da norma ISO 9001.

O que significa uma certificação acreditada ISO 9001?

1. **Estabeleceu um sistema de gestão da qualidade** que é adequado para os seus produtos e processos, e adequadas ao seu escopo de certificação.
2. **Analisa e compreende as necessidades e expectativas dos clientes**, bem como os requisitos estatutários e regulamentares relacionados aos seus produtos.
3. **Garante que as características do produto tenham sido especificadas**, a fim de atender os requisitos do cliente e estatutários e regulamentares.
4. **Determinou e gerencia os processos necessários** para atingir os resultados esperados (produtos conformes e maior satisfação do cliente).
5. **Assegurou a disponibilidade dos recursos** necessários para apoiar a operação e o monitoramento desses processos.

O que significa uma certificação acreditada ISO 9001?

6. Monitora e controla as características definidas do produto.

7. Visa prevenir não-conformidades e possui **processos sistemáticos de melhoria** para:

A. Corrigir eventuais não-conformidades que ocorrem (incluindo não-conformidades de produtos que são detectados após a entrega)

B. Analisar a causa das não-conformidades e tomar medidas corretivas para evitar a sua recorrência

C. Tratar as reclamações dos clientes

8. Implementou um efetivo processo de auditoria interna e análise crítica pela direção

9. Acompanha, mede e melhora continuamente a eficácia do seu sistema de gestão da qualidade

E a ABNT NBR ISO 9001:2015?

Nova Estrutura
com novidades
significativas.



Razões para a Revisão

1. Diminuir a ênfase na Documentação
2. Aumentar a ênfase na Agregação de Valor para a organização e seus clientes
3. Aumentar a ênfase na Gestão de Riscos para atingir as metas
4. Evitar manter o sistema para apresentar aos auditores
5. Consolidar um modelo de gestão na organização, independente da certificação
6. Implantar um modelo de gestão de processos com foco em resultados

Principais mudanças

- O cliente permanece como foco principal, mas **outras partes interessadas também devem ser consideradas** (empregados, fornecedores, sociedade, reguladores e acionistas).
- Totalmente **compatível com outros modelos de gestão** da ISO (9001, 14001, 18001 entre outros), conforme a PAS 99:2012 (Public Available Specification)
- **Não há exigência mínima de procedimentos documentados.**
- **Não há mais a necessidade de um Manual da Qualidade documentado**, mas o escopo do Sistema de Gestão deve estar documentado.
- Implantar um processo de **gestão de riscos**.
- Introdução do conceito de **planejamento estratégico**, visando a satisfação das partes interessadas.
- A **fusão de documentos e registros** em “informação documentada”.

ABNT NBR ISO 9001:2015

A ABNT NBR ISO 9001:2015 (a versão mais recente da norma) é constituída por um número de diferentes seções, sendo cada uma delas voltada a um requisito envolvido:

- Seção 0-3 – Introdução e escopo da norma
- Seção 4 – Contexto da organização
- Seção 5 – Liderança
- Seção 6 – Planejamento
- Seção 7 – Suporte
- Seção 8 – Operação
- Seção 9 – Avaliação de desempenho
- Seção 10 – Melhoria

Foco no Cliente

- O foco continua sendo em atender às necessidades do cliente.

Liderança

- Os líderes devem criar as condições para atingir os objetivos e resultados esperados.

Engajamento das Pessoas

- Além das pessoas serem competentes, é preciso que estejam engajadas no propósito do negócio.

Abordagem de Processo

- Os resultados são alcançados de forma mais eficaz quando as atividades são compreendidas por uma gestão por processos inter-relacionados.

Melhoria

- As organizações precisam ter pensamento contínuo em melhoria e inovação.

Decisão Baseada em Evidência

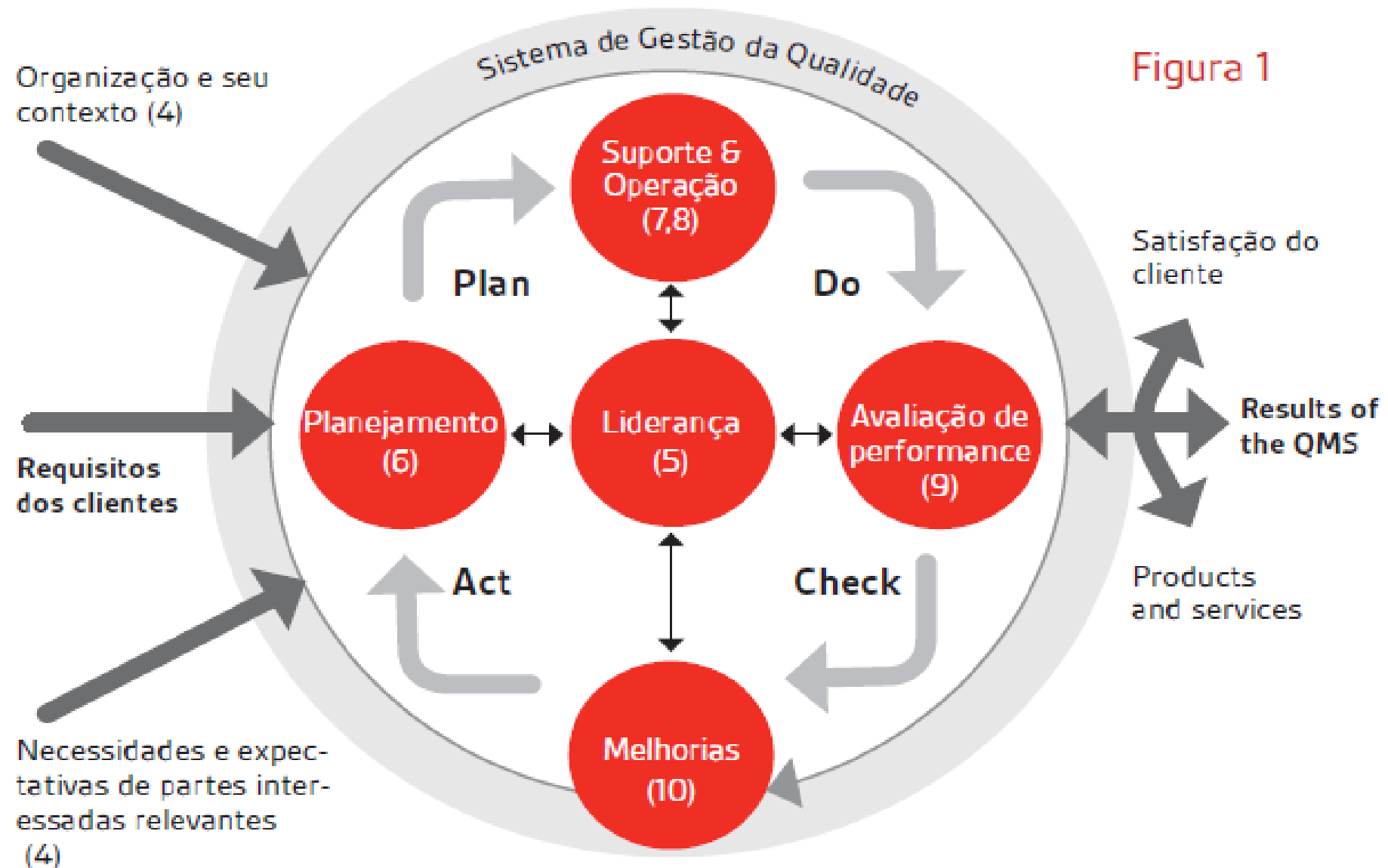
- As decisões com base na análise e na avaliação de dados e informações são mais propensas a produzir os resultados desejados.

Gestão de Relacionamento

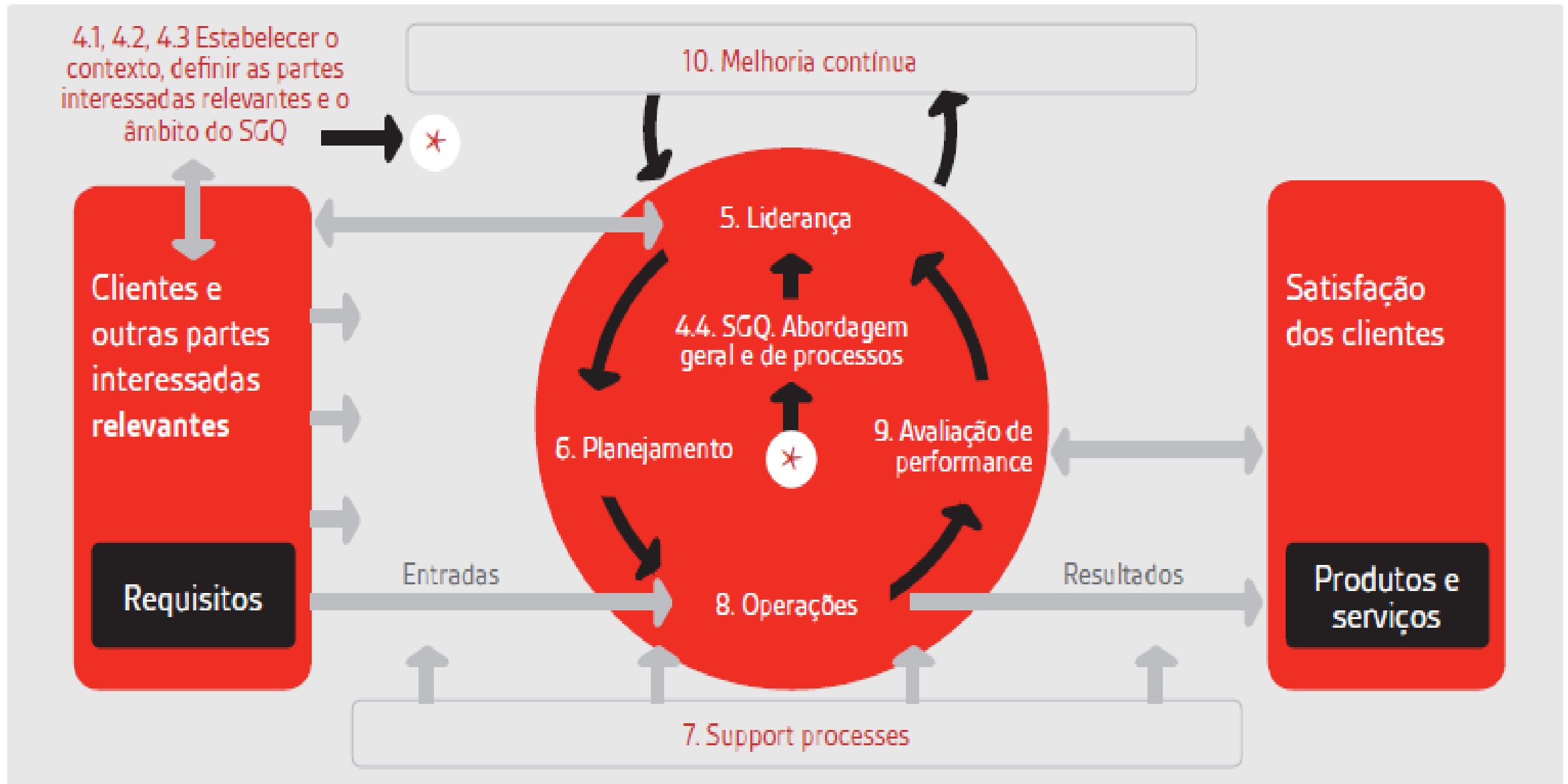
- As organizações devem gerenciar seus relacionamentos com as partes interessadas, tais como os seus fornecedores.

Comparando a ultima versão da ISO 9001:2015 com a ISO 9001:2008

- O ciclo Planejar > Fazer > Checar > Agir (PDCA) pode ser aplicado em todos os processos e para o sistema de gestão de qualidade como um todo.
- Este diagrama ilustra como as cláusulas 4 a 10 podem ser agrupados em relação ao PDCA



ABNT NBR ISO 9001:2015



Escopo da ISO 9001:2015

A Norma especifica requisitos para o Sistema de Gestão da Qualidade quando uma organização:

- a) precisa demonstrar sua **habilidade para fornecer consistentemente produtos e serviços que atendam aos requisitos** do cliente e aos requisitos estatutários e regulatórios aplicáveis, e
- b) pretende aumentar a **satisfação do cliente** por meio da efetiva aplicação do sistema, incluindo processos para **melhoria contínua do sistema** e (para) a **garantia de conformidade** aos requisitos do cliente e aos requisitos estatutários e regulatórios aplicáveis.

Requisitos da Norma ABNT NBR ISO 9001:2015

- 1 Escopo
- 2 Referências Normativas
- 3 Termos e Definições (definições comuns)
- 4 Contexto da Organização
- 5 Liderança
- 6 Planejamento
- 7 Suporte
- 8 Operação
- 9 Avaliação do Desempenho
- 10 Melhoria

Principais diferenças de terminologia entre a ISO 9001:2008 e a ISO 9001:2015

ISO 9001:2008

- Produtos
- Exclusões
- Representante da Direção
- Documentação, manual da qualidade, procedimentos documentados, registros
- Ambiente de trabalho
- Equipamentos de monitoramento e medição
- Produto Adquirido
- Fornecedor

ISO 9001:2015

- Produtos e serviços
- Não utilizado – veja a Cláusula A.5 para esclarecimento de aplicabilidade
- Não utilizado
- Informação documentada
- Ambiente para a operação de processos
- Monitoramento e medição dos recursos
- Produtos e serviços externamente fornecidos
- Provedor externo

As diferenças entre as versões 2015 e 2008

Algumas diferenças notáveis entre a ISO 9001: 2015 e a versão atual ISO 9001: 2008 são:

- **Pensamento baseado em risco como base para o sistema de gestão.** Ao invés de uma abordagem única para todos os requisitos da norma, ela desafia a organização a analisar seus riscos, a fim de planejar um sistema de gestão da qualidade adequado.
- **Uma visão mais ampla sobre a gestão de riscos e oportunidades** através da determinação sistemática e monitoramento de seu contexto de negócios, e as necessidades e expectativas das partes interessadas. Isso proporciona uma melhor oportunidade para melhorar o sistema de gestão da qualidade e sua capacidade de alcançar os resultados pretendidos.
- **Ênfase na liderança e comprometimento da alta administração** para assumir a responsabilidade da eficácia do sistema de gestão da qualidade.
- **Mais foco nos objetivos como incentivo a melhorias,** e planejamento relacionado necessário para alcançar os objetivos.
- **Os requisitos relacionados com os recursos necessários estão agrupados e mais abrangentes.**
- **A norma presta uma atenção maior para o controle de processos, produtos e serviços externos.** Isto segue a realidade de hoje, onde as organizações operam em um ambiente mais complexo de processos terceirizados e cadeias de fornecimento.
- **Mais ênfase no planejamento e controle de mudanças,** incluindo mudanças exigidas nos processos e mudanças necessárias no sistema de gestão.

Orientação específica para os interessados envolvidos na certificação e acreditação

Para as organizações que seguem a ISO 9001: 2008 são recomendados:

- Identificar as falhas organizacionais que precisam ser abordadas para atender aos novos requisitos,
- Desenvolver um plano de implementação;
- Fornecer treinamento e conscientização adequada para todas as partes que têm um impacto sobre a eficácia da organização;
- Sistema de atualização de gestão da qualidade existente (SGQ) para atender à revisão das necessidades e fornecer verificação da eficácia;
- Avaliar a ligação do órgão de certificação para um regime de transição.

Linha do Tempo da Transição





International
Organization for
Standardization

International Standards for Business, Government and Society

Search >>

Home

Products

Standards development

News and media

About ISO

For ISO Members · FAQs · Fr | Ru

ISO Store

Products > ISO Standards > By ICS > 65 Agriculture > 65.040

ISO Store

ISO Standards

>> By ICS

By TC

How to use the ISO

Catalogue

Standards in action

Management and

leadership standards

The ISO portfolio

FAQs

Country codes (ISO

3166/MA)

Directory of aerospace

standards

Publications and e-products

ISO Concept Database

(ISO/CDB)

Copyright

65.040: Farm buildings, structures and installations



Items to be displayed:



Published standards



Standards under development



Withdrawn standards



Projects deleted (last 12 months)

ICS

Field

65.040.01

Farm buildings and installations in general

65.040.10

Livestock buildings, installations and equipment

Including milking machines

65.040.20

Buildings and installations for processing and storage of agricultural produce

Including slaughterhouses and related equipment

65.040.30

Greenhouses and other installations

65.040.99

Other standards related to farm buildings and installations

Os 8 documentos que eram obrigatórios da norma são:

REQUISITOS DA ISO 9001: 2008	DEVE (m)	DOCUMENTOS MÍNIMOS	REGISTROS MÍNIMOS
TOTAIS	135	MÍNIMO 9 (sendo 6 procedimentos obrigatoriamente documentados) VER OBSERVAÇÕES	19

Os requisitos da ISO 9001:2008 é necessário definir e implementar uma

“Política da Qualidade”

- ✓ Manual da Qualidade;
- ✓ Controle de Documentos;
- ✓ Controle de Registros;
- ✓ Auditorias Internas;
- ✓ Controle de Produto/ Serviço não-conformes;
- ✓ Ação corretiva;
- ✓ Ação preventiva.

Documentos e Registros recomendados

Procedimentos

documentados obrigatórios:

4.2.2 – Manual da Qualidade

4.2.3 – Controle de Documentos

4.2.4 – Controle de Registros

8.2.2 – Auditorias Internas

8.3 – Controle de Produtos

Não-Conformes

8.5.2 – Ações Corretivas

8.5.3 – Ações Preventivas

Registros obrigatórios:

5.6.1 – Análise Crítica pela Direção

6.2.2 – Educação, Treinamento, Habilidades e Experiência

7.1 – Evidências do atendimento dos requisitos do Produto

7.2.2 – Análise Crítica dos requisitos relacionados ao Produto

7.3.2 – Entradas de Projeto e Desenvolvimento

7.3.4 – Resultados da Análise Crítica de Projeto e Desenvolvimento

7.3.5 – Verificação de Projeto e Desenvolvimento

7.3.6 – Validação de Projeto e Desenvolvimento

7.3.7 – Alterações de Projeto e Desenvolvimento

7.4.1 – Avaliação de Fornecedores

7.5.3 – Identificação e Rastreabilidade do produto

7.5.4 – Propriedade do Cliente

7.6 – Resultados de Calibração e Verificação de Dispositivo de Medição e Monitoramento

8.2.2 – Auditorias Internas

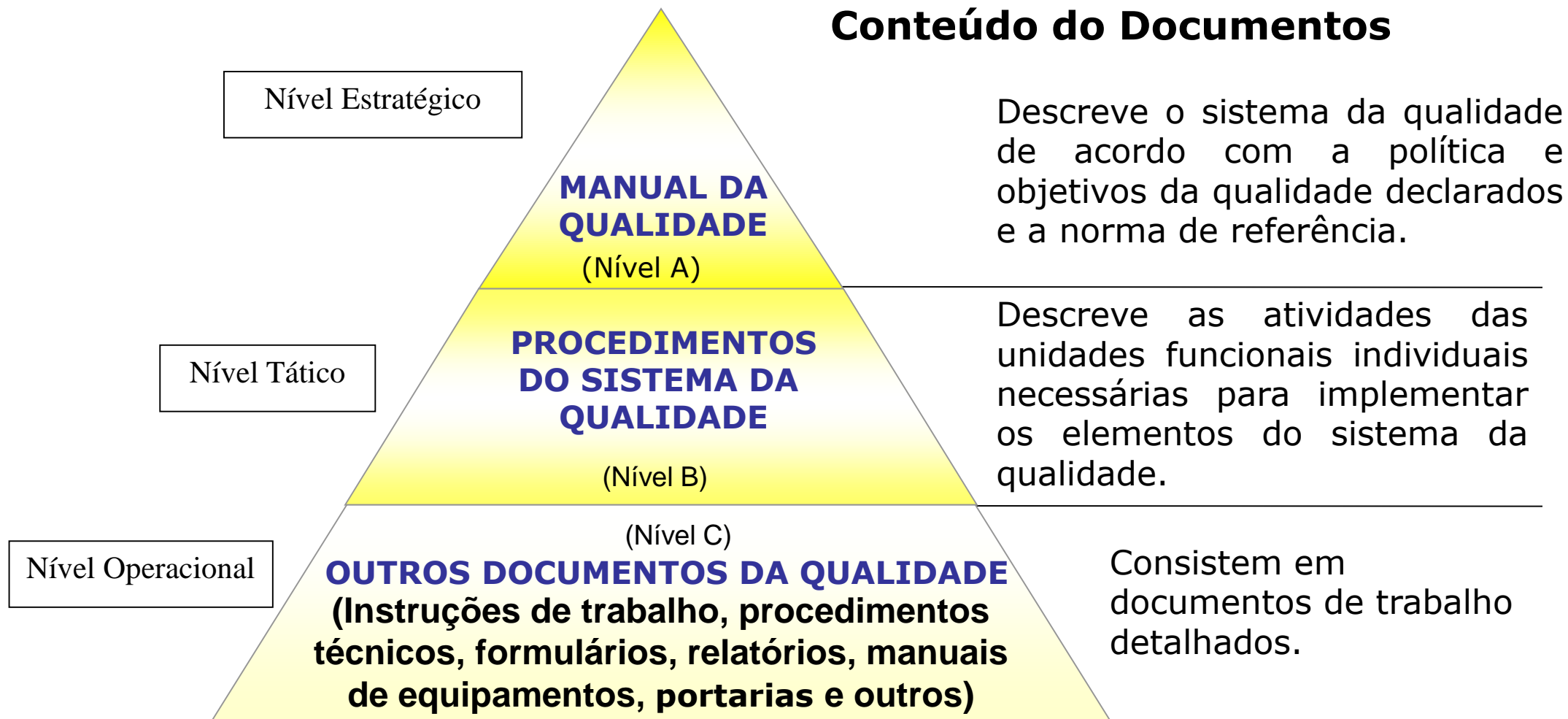
8.2.4 – Evidências de Conformidade com critérios de aceitação, bem como, os responsáveis pela liberação do produto

8.3 – Natureza das não conformidades

8.5.2 – Resultados de Ações Corretivas

8.5.3 – Resultados de Ações Preventivas

HIERARQUIA TÍPICA DE DOCUMENTOS DO SISTEMA DA QUALIDADE



Manual de Procedimentos e da Qualidade - MPQ

- **Conteúdo Básico do MPQ:**

- **Finalidade** – deve informar de maneira clara os objetivos da Norma Procedimental – NP.
- **Âmbito de Aplicação** – designar de maneira precisa os setores envolvidos pela NP.
- **Fundamentação Legal** – citar as Leis, Resoluções, Atos do presidente, entre outros, que digam respeito ao assunto da NP.
- **Conceitos Básicos** – definir os termos específicos empregados na NP.
- **Normas** – estabelecer as regras orientadoras e disciplinadoras da NP.
- **Procedimentos Gerais** – estabelecer os procedimentos, passo a passo, das unidades e/ou pessoas que executam o processo (é a descrição escrita do fluxograma).
- **Considerações** – registrar os fatos não aplicáveis nos itens anteriores.

(Logomarca da Empresa)	NORMA PROCEDIMENTAL	Nº/FOLHA
		RESOLUÇÃO
	MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS	DATA

1. FINALIDADE

Estabelecer procedimentos relativos à solicitação e execução de serviços de manutenção preventiva e corretiva de equipamentos e seu encaminhamento a terceiros quando for o caso.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Todos os órgãos da empresa, em especial ao Serviço de Manutenção de Equipamentos.

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

"não há legislação específica"

4. CONCEITOS BÁSICOS

Manutenção Preventiva

É aquela destinada a prevenir os desgastes provocados nos equipamentos, através de um programa de revisão periódica.

Manutenção Corretiva

É aquela destinada a corrigir os defeitos que podem ocorrer nos equipamentos por seu uso prolongado e constante.

5. NORMAS

5.1 SOLICITAÇÃO FORMAL

Os serviços de manutenção somente serão executados mediante a apresentação prévia do formulário "Pedido de Manutenção de Equipamentos" – PME.

6. PROCEDIMENTOS GERAIS

6.1 DO USUÁRIO

Preencher o PME em duas vias e encaminhá-las ao Serviço de Manutenção – SM.

6.2 DO SERVIÇO DE MANUTENÇÃO

Ao receber o PME deverá:

a) Assinar a 2ª via do PME e entregá-la ao usuário;

b) Acionar o técnico especializado no equipamento mencionado, entregando-lhe a 1ª via do PME...

Instruções de Trabalho – IT (POP – Procedimento Operacional Padrão)

- Considerada como o instrumento mais simples do rol das informações técnicas e gerenciais da área da qualidade, as **Instruções de Trabalho** têm uma importância capital, dentro de qualquer processo funcional, cujo objetivo básico é o de garantir, mediante uma padronização, os resultados esperado por cada tarefa executada.

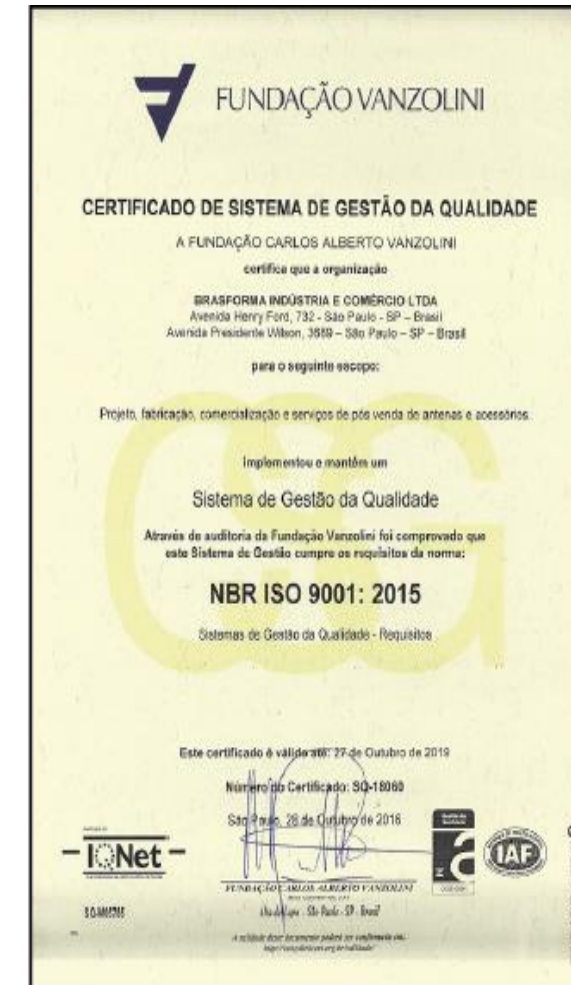
- Estrutura Básica de uma Instrução de Trabalho:
 - Tarefa** – nome da tarefa pertinente à Instrução.
 - Responsável** – título do cargo executante da tarefa.
 - Recursos necessários** – elenco de peças, materiais, etc.
 - Atividades críticas** – que requerem atenção especial.
 - Cuidados especiais** – como o próprio nome diz.
 - Procedimentos básicos** – roteiro e procedimentos para a execução das tarefas.
 - Resultados esperados** – quantidade / qualidade, prazos, etc.
 - Ações corretivas** – em caso de anomalia e não conformidades, que procedimentos devem ser seguidos.
 - Aprovação** – assinatura dos colaboradores que elaboraram a IT e do responsável pela aprovação.

Logomarca da Empresa	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	IT nº 042/05 Data: 14/01/..... Revisão: 2ª
TAREFA: Conserto de Chuveiro		RESPONSÁVEL: Eletricista
RECURSOS NECESSÁRIOS: Alicate, chave de fenda, fita isolante, resistência elétrica e multímetro.		
ATIVIDADES CRÍTICAS – Desligar a corrente elétrica. – Fechar o registro d'água.		
CUIDADOS ESPECIAIS: – Verificar se a "chave de controle de temperatura" continua desligada. – Ao término do serviço, antes de ligar a "chave reguladora de temperatura", abrir a torneira e deixar a água escoar pelo chuveiro.		
PROCEDIMENTOS BÁSICOS: – Desligar a corrente elétrica. – Fechar o registro hidráulico. – Retirar a tampa inferior. – Trocar a resistência queimada pela nova. – Verificar se os contatos estão fechando. – Limpar os furinhos da tampa inferior. – Recolocar a tampa no lugar.		
RESULTADOS ESPERADOS: – Água quente. – Maior vazão d'água no chuveiro. – Controle de temperatura (quente, morno e frio). – Menor consumo de energia elétrica.		
AÇÕES CORRETIVAS: – Se a água continuar saindo fria, substituir a resistência (nova), caso ela seja o problema. – Caso saia pouca água limpar novamente a tampa inferior.		
APROVAÇÃO: Elaborado por _____ Elaborado por _____ Elaborado por _____ Aprovado por _____		

Outros documentos adicionais:

- ✓ mapas ou descrições de processos;
- ✓ organogramas;
- ✓ especificações;
- ✓ comunicados internos documentados;
- ✓ programas de produção;
- ✓ lista de fornecedores aprovados;
- ✓ planos de ensaio/inspeção;
- ✓ planos da qualidade...

Certificação



Críticas à Série ISO 9000

- Tem limitados requisitos para a **melhoria contínua**.
- **Contraste** com:
 - US NIS Malcolm Baldrige Quality Award;
 - KAIZEN, a filosofia japonesa para melhoria da qualidade;
 - CMM, Capability Maturity Model;
 - Todas com requisitos para a melhoria contínua.
- ISO 9004-4 provê diretrizes para a implementação da melhoria contínua, mas **não são** requeridas como critério de auditoria.
- **ISO 9001 é projetada para assegurar a adequação de um dado sistema da qualidade e para uso nas auditorias para assegurar sua aderência aos padrões.**

Críticas à Série ISO 9000

- **Não mede a eficiência** do sistema da qualidade.
- Certificação **não é uniforme ou é menos uniforme** do que aparenta. Diferença entre países, dos certificadores e dos próprios auditores.
- Se você define um **processo pobre, mas executa como definido**, ISO 9001 dá crédito para certificação.
- Os **padrões são genéricos** para todos os tipos de organizações, deixando muito para interpretação.
- Aparenta promover uma resposta direcionada ou **baseada no papel (burocracia)** para as organizações que procuram a certificação.
- **Aceitação da certificação** de um país para outro. Reciprocidade em discussão.
- **Preço alto da certificação** para pequenas e médias empresas.