

## ADEQUAÇÃO À NORMA ABNT NBR ISO 9001:2015 - SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

### 1. Tema

Produção e Qualidade

### 2. Subtema

Gestão da Qualidade

### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria Tecnológica / Acesso a Serviço Tecnológico

### 5. Modalidade

Presencial

### 6. Público alvo

ME e EPP

### 7. Setor indicado

Agronegócios, Comércio, Indústria e Serviços

### 8. Macrossegmento

-

### 9. Descrição

#### ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

Realizar reunião de abertura junto à empresa demandante, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte da empresa

demandante. Ferramentas como entrevista com o cliente são importantes como forma de obter informações necessárias para fundamentar a entrega proposta.

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela empresa demandante.

## **ETAPA 02 | DIAGNÓSTICO E PLANO DE AÇÃO**

Diagnóstico da empresa em relação aos seguintes itens, quando aplicáveis:

- processos de planejamento e gestão ligados à direção da empresa;
- processos de suporte;
- processos de operação da empresa;
- processos de avaliação de desempenho e melhoria.

**ENTREGA ETAPA 02:** Relatório do diagnóstico, com o plano de ação e cronograma do desenvolvimento das ações.

## **ETAPA 03 | SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E AUDITORIA INTERNA**

Com base no(s) diagnóstico(s) realizado(s) na etapa anterior, deve-se organizar as informações e orientar a empresa para o processo de implantação do Sistema de Gestão da Qualidade ABNT NBR ISO 9001:2015, como recomendado:

- propor estratégias e indicadores;
- definir e organizar os processos de trabalho da empresa;
- criar procedimentos e normas internas;
- capacitar os empregados da empresa na ABNT NBR ISO 9001:2015;
- orientar e acompanhar a realização de auditoria interna.
- orientar no tratamento das não-conformidades/oportunidades de melhoria identificadas na auditoria interna.

### **ENTREGAS ETAPA 03:**

- Relatório técnico final contendo bases e premissas utilizadas, tarefas executadas, resultados obtidos (inclusive com registros fotográficos), oportunidades de melhoria a partir da auditoria interna, pontos auditados, recomendações, conclusões e, se for o caso, as não conformidades identificadas, orientando a empresa na implementação das ações corretivas necessárias; assinado pela empresa demandante.
- Declaração, assinada pela empresa demandante, atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pela prestadora de serviço e que a prestadora de serviço explicou à empresa demandante o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.
- Comprovação da capacitação dos empregados da empresa, abrangendo o seguinte conteúdo: normalização e competitividade; organização e propósito; conceitos e fundamentos da qualidade; os princípios da gestão da qualidade; interpretação dos requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2015 e implementação dos requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2015.

## 10. Benefícios e resultados esperados

Orientação à empresa no desenvolvimento e implantação do seu Sistema de Gestão da Qualidade conforme os requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001:2015, com vistas à certificação.

Esta Norma especifica requisitos para um sistema de gestão da qualidade quando uma organização necessita demonstrar sua capacidade para prover consistentemente produtos e serviços que atendam aos requisitos do cliente e aos requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis.

Com a implementação da norma na empresa, é possível obter:

1. redução de custos de produção na empresa;
2. aumento na produtividade;
3. aumento da satisfação dos clientes, gerando uma melhor imagem da empresa no mercado;
4. aumento da motivação da equipe.

## 11. Estrutura e materiais necessários

-

## 12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento.
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas da prestadora de serviço.
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pela prestadora de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços à prestadora de serviço para o desenvolvimento do trabalho.
5. Acompanhar a prestadora de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho.
6. Avaliar o serviço prestado.

## 13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas.
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa.
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do trabalho, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a empresa demandante.
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

## 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico com experiência comprovada de pelo menos 3 anos na implementação de sistemas de gestão da qualidade.

## 15. Pré-diagnóstico

Faz-se necessário o levantamento das seguintes informações, quando do recebimento da demanda:

1. A empresa já tem esta certificação? Qual foi o organismo certificador?
2. A organização contratou serviços de consultoria para auxílio na implantação do sistema de gestão?
3. Quais serão os processos abrangidos pelo sistema de gestão da qualidade?
4. Qual a quantidade de empregados envolvidos nos processos a serem abrangidos pelo sistema de gestão da qualidade?
5. Quantos setores/unidades/células serão envolvidos pelo sistema de gestão da qualidade?
6. A empresa tem uma política de qualidade conhecida pelos seus empregados e clientes?
7. A empresa dispõe de um representante da direção responsável pela qualidade?
8. A empresa dispõe de manual da qualidade?
9. A empresa dispõe de rotinas e procedimentos descritos para os seus principais processos?
10. A empresa utiliza indicadores para monitorar os seus processos?
11. A empresa já realizou auditoria da qualidade e possui relatório com as evidências identificadas?
12. Há uma demanda externa, regulamentar ou de mercado, para a certificação do sistema de gestão da qualidade da empresa?
13. A empresa já teve seu sistema de gestão da qualidade certificado? Se sim, qual a referência do requisito?
14. Quais unidades/filiais devem ser certificadas?

## 16. Observações

1. Na impossibilidade desta ficha técnica ser aplicada presencialmente, ela poderá ser aplicada de forma remota (ferramentas de videoconferência, ligações telefônicas, aplicativos de mensagens e/ou e-mails). No momento da contratação a empresa demandante deverá ser comunicada que parte do serviço ou a integralidade dele, quando aplicável, acontecerá de forma remota. Além disso, o alinhamento do formato do atendimento deve ser feito na Etapa 01 entre a empresa demandante e a prestadora de serviço tecnológico;
2. Na impossibilidade de as entregas serem assinadas fisicamente pela empresa demandante, elas poderão ser validadas via assinatura digital, aceite eletrônico ou e-mail, em que a empresa demandante deverá manifestar o aceite e encaminhar para a prestadora de serviço tecnológico, e esta deverá incluir o comprovante de validação da empresa demandante nas entregas para o registro do atendimento;

3. Os valores dos honorários apresentados pela prestadora de serviço devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta.
4. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo da empresa demandante e devem ser previamente autorizadas por ela durante a validação da proposta de trabalho.
5. É de responsabilidade da prestadora de serviço todo o trabalho, da concepção à aprovação da empresa demandante.
6. A prestadora de serviço não pode ser responsabilizada por erros de terceiros contratados pela empresa demandante.

### 17. Complexidade, Carga horária e Valores máximos

A carga horária do atendimento será definida de acordo com as atividades executadas e a complexidade da demanda.

ETAPAS	ATIVIDADES (Quando aplicáveis)	ENTREGAS	CH MÁXIMA
Diagnóstico e plano de ação	Diagnóstico em relação a: processos de planejamento e gestão ligados à direção da empresa; processos de suporte; processos de operação da empresa; e processos de avaliação de desempenho e melhoria.	Relatório do diagnóstico, com o plano de ação e cronograma do desenvolvimento das ações.	Básica – 17 Intermediária – 16 Alta – 15
Sistema de gestão da qualidade e auditoria interna	Orientação para a implantação da ABNT NBR ISO 9001:2015, envolvendo: proposição de estratégias e indicadores, definição e organização de processos de trabalho, criação de procedimentos e normas internas, capacitação dos empregados, orientação para a realização de auditoria e para o tratamento de não-conformidades.	Relatório técnico final contendo bases e premissas utilizadas, tarefas executadas, resultados obtidos.	Básica – 33 Intermediária – 32 Alta – 30

COMPLEXIDADE/DETALHAMENTO	CH MÁX	VALOR 1	VALOR 2
		ATÉ 100km	MAIS DE 100km
<b>Básica</b> (Um setor trabalhado)	50	R\$5.000,00	R\$5.600,00
<b>Intermediária</b> (Dois setores trabalhados - valor por setor)	48	R\$4.800,00	R\$5.376,00
<b>Alta</b> (Três ou mais setores - valor por setor)	45	R\$4.500,00	R\$5.040,00

**Observação: O serviço acima não pode ultrapassar o valor máximo de R\$ 21.000,00.**

Nota: Poderá ser necessário a contratação/remanejamento de pessoal, atualização ou compra de sistema informatizado, capacitação, reprografia ou outras ações que visem atender às proposições da consultoria, e esses investimentos deverão ser providenciados pelo empresário. Caso não seja possível a implantação das proposições devido a problemas da empresa contratante, seja por qual motivo for, a consultoria encerrará seus trabalhos dentro do prazo acordado, repassando ao cliente as sugestões, proposições em relatórios, gráficos, desenhos e outros instrumentos elaborados, para que o contratante possa ter subsídio para implantá-las ou conduzir as ações necessárias. Haverá uma agenda de trabalho com dias e horas marcadas previamente para a realização das atividades pela equipe de consultores e colaboradores do cliente, caso haja algum imprevisto de ambas as partes deverá haver uma comunicação prévia. Dependendo da complexidade verificada no diagnóstico, poderá ocorrer variação na carga horária proposta para a atividade.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	10/04/2019	<a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/04/Adequação-à-norma-ABNT-NBR-ISO-9001-2015-Sistema-de-Gestão-da-Qualidade-GQ13004-1.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/04/Adequação-à-norma-ABNT-NBR-ISO-9001-2015-Sistema-de-Gestão-da-Qualidade-GQ13004-1.pdf</a>	
2	20/05/2019	<a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/05/Adequação-à-norma-ABNT-NBR-ISO-9001-2015-Sistema-de-Gestão-da-Qualidade-GQ13004-2.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/05/Adequação-à-norma-ABNT-NBR-ISO-9001-2015-Sistema-de-Gestão-da-Qualidade-GQ13004-2.pdf</a>	Hulda Oliveira Giesbrecht
3	16/09/2019	<a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/09/Adequação-à-norma-ABNT-NBR-ISO-9001-2015-Sistema-de-Gestão-da-Qualidade-GQ13004-3.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/09/Adequação-à-norma-ABNT-NBR-ISO-9001-2015-Sistema-de-Gestão-da-Qualidade-GQ13004-3.pdf</a>	Amanda Emanuele Garcia de Oliveira Eduardo Cardoso Garrido
4	08/04/2020	<a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Adequação-à-norma-ABNT-NBR-ISO-9001-2015-Sistema-de-Gestão-da-Qualidade-GQ13004-4.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Adequação-à-norma-ABNT-NBR-ISO-9001-2015-Sistema-de-Gestão-da-Qualidade-GQ13004-4.pdf</a>	Coordenação Sebraetec