

Fatec

Zona Leste



Prof. Dr. Jadir P. dos Santos

Fundamentos da Gestão da Qualidade

**Principais normas do SG
NBR ISO 9001/14001 e
SA 8000**

1

Reforço da memória

- ISO (Organização Internacional para Normalização) - É uma organização não-governamental estabelecida em 1947.
 - ***Sua missão é promover o desenvolvimento de padronização e atividades no mundo com uma visão para facilitar a troca internacional de bem e serviços, e para cooperação em desenvolvimento nas esferas intelectuais, atividades científicas, tecnológicas e econômicas.***
- ISO é uma palavra, derivada do isos grego, significado “igual” como “isonomy” igualdade de leis.

2

Escopo do projeto de implantação de uma Norma ou SIG

NBR ISO 9000:2015

NBR ISO 9001:2015

NBR ISO 9004:2018

NBR ISO 14001:2015

~~OHSAS 18000:2007~~ ISO 45001

SA 8000:2014

NBR ISO 26000:2010

IATF 16949:2016

NBR ISO 19011:2018

[https://sa-](https://sa-intl.org/resources/sa8000-standard/sa8000-translations/)

[intl.org/resources/sa8000-](https://sa-intl.org/resources/sa8000-standard/sa8000-translations/)

[standard/sa8000-translations/](https://sa-intl.org/resources/sa8000-standard/sa8000-translations/)

http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade_social/iso26000.asp

3

Diferenças entre a NBR ISO 9000 e NBR ISO 14000

NBR ISO 9000

A NBR ISO 9000 é o conjunto composto pelas normas ISO 9000, **9001**, 9004 e 19011. Elas podem ser aplicadas em diversos tipos de organização: indústrias, empresas, instituições e afins, e se referem apenas, a qualidade dos processos da organização, e não dos produtos ou serviços. Esse grupo de normas descreve regras relacionadas a implantação, desenvolvimento, avaliação e continuidade do Sistema de Gestão da Qualidade. Elas tornaram-se oficiais a partir do ano de 1987.

NBR ISO 14000

A série **NBR ISO 14000** é um conjunto de normas voltadas para a **Gestão Ambiental** de empresas de qualquer nível, tamanho ou área. Estas normas têm o objetivo principal de criar na empresa um Sistema de Gestão Ambiental, e com isso reduzir os danos causados ao meio ambiente.

Abaixo algumas delas:

ISO 14001: normas referentes à implementação do SGA.

ISO 14004: normas sobre o SGA, porém destinadas à parte interna da empresa.

ISO 14010: normas relacionadas à auditoria ambiental e sua credibilidade.

ISO 14031: normas sobre o desempenho do SGA.

ISO 14020: normas relacionadas aos rótulos e declarações ambientais.

4

ISO não realiza certificação. As organizações que buscam obter a certificação de um padrão ISO devem entrar em contato com um organismo de certificação independente. A ISO Survey conta o número de certificados emitidos por organismos de certificação que foram acreditados por membros do [International Accreditation Forum \(IAF\)](https://iaf.org/).

The explanatory note on the results and survey methodology is available on the ISO website.

	Total valid certificates	Total number of sites
ISO 9001	916.842	1.299.837
ISO 14001	348.473	568.798
ISO 45001	190.481	251.191
ISO/IEC 27001	44.499	84.181
ISO 22000	33.741	39.894
ISO 13485	25.656	34.954
ISO 50001	19.731	45.092
ISO 20000-1	7.846	9.927
ISO 22301	2.205	4.662
ISO 37001	2.065	5.946
ISO 39001	972	2.341
ISO 28000	520	968

<https://isotc.iso.org/livelink/livelink?func=ll&objId=18808772&objAction=browse&viewType=1>

Prof. Dr. Jadir P. dos Santos – Gestão Empresarial

Fatec
Zona Leste

5

Norma NBR ISO 9001

Country - 195	certificates	sites
China	324621	332669
Italy	91493	131804
Germany	49349	81811
Japan	32287	82621
India	32236	40684
Spain	29814	60617
United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	25995	39455
France	21880	59796
United States of America	20919	34226
Brazil	17503	25345
Korea (Republic of)	11982	12799
Poland	10219	17941
Colombia	10147	19045
Czech Republic	10085	10904
Romania	9935	12208
Malaysia	9533	14088
Thailand	9240	13491
Taiwan, Province of China	8510	11930
Netherlands	8358	13840
Israel	8250	8344
Turkey	8150	10323
Australia	7971	17051
Switzerland	7551	15981
Hungary	7030	11081
Mexico	7002	12221
Belarus	6890	7085
Indonesia	6861	9868
Greece	6822	7302
Argentina	6128	10933
Bulgaria	6069	6854
Portugal	4734	7227

Prof. Dr. Jadir P. dos Santos – Gestão Empresarial

Fatec
Zona Leste

6

A NBR ISO 9000 é a norma que regulamenta os fundamentos e o vocabulário do Sistema de Gestão da Qualidade, portanto, ela não é capaz de orientar ou certificar o sistema, mas mostrar à organização qual o seu objetivo e os termos que devem ser aplicados, bem como, suas vantagens para a gestão da qualidade. O documento possui os conceitos principais utilizados no sistema.

O sistema NBR ISO fornece uma infinidade de técnicas para a otimização dos processos internos de uma indústria, empresa ou instituição. A aplicação dessas é profícua para a empresa, uma vez que são posturas flexíveis, todas estudadas e fundamentadas para a melhor satisfação do cliente. A padronização fornecida pelo sistema ISO é aconselhável para qualquer instituição que quiser lucrar, beneficiando ambos os lados: oferta e demanda.

O que é a NBR ISO 9000?

Prof. Dr. Jadir P. dos Santos – Gestão Empresarial



Fatec

7

Sistema de Gestão da Qualidade – NBR ISO 9001:2015

Prof. Dr. Jadir P. dos Santos – Gestão Empresarial

A NBR ISO 9001:2015 estabelece requisitos para implementação de um sistema de gestão da qualidade que a organização possa demonstrar capacidade para fornecer produtos que atendam aos clientes e regulamentações aplicáveis e aumentar satisfação dos clientes.



Fatec

8




VANTAGENS

Quando uma empresa utiliza as normas ISO 9000, ela apresenta uma certificação. Isso garante solidez, responsabilidade, credibilidade e facilidade nas relações comerciais. Além disso, os usuários dos produtos ou serviços dessa empresa podem ter maior segurança ao consumirem ou utilizarem. A empresa torna-se também sustentável, pois toma medidas que não agredem o meio ambiente. Outro ponto é que os custos reduzem e, conseqüentemente, há uma melhora nos processos produtivos, além de que, os empregados começam a integrar-se com os processos e contribuem para o desenvolvimento da empresa.

Prof. Dr. Jadir P. dos Santos – Gestão Empresarial

Fatec
Zona Leste

9



Exercício do PDCA

Separe as expressões a seguir em P; D; C; A.

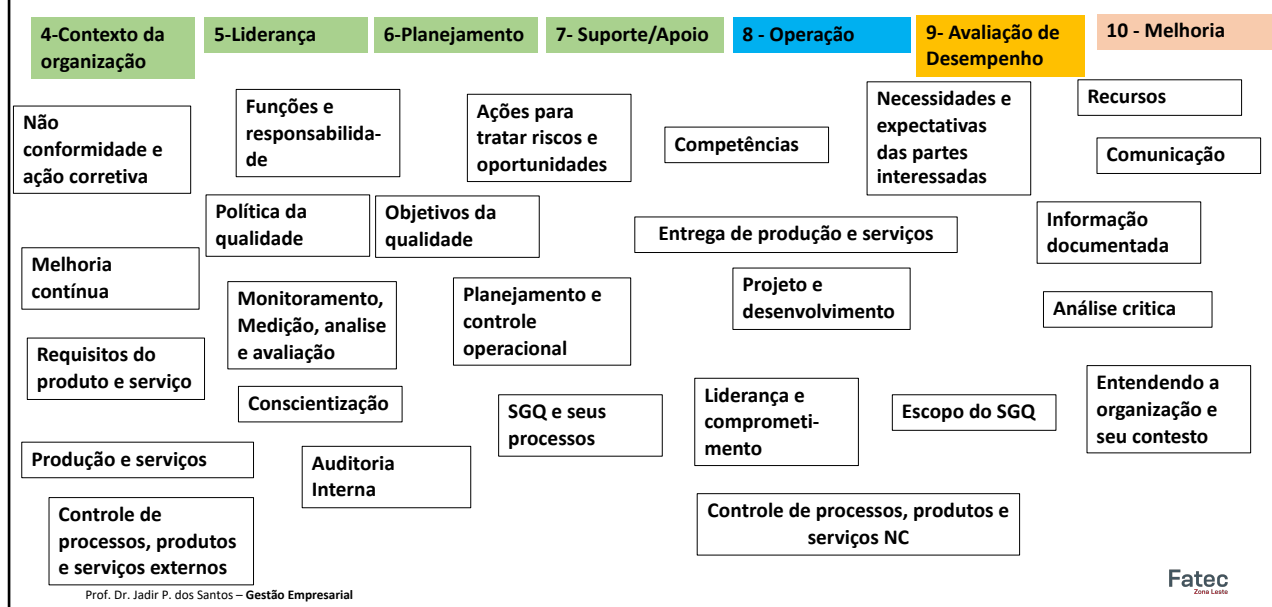
- **operações.**
- **Contexto da organização.**
- **Apoio/Suporte.**
- **Melhoria.**
- **Avaliação de desempenho.**
- **Planejamento.**
- **Liderança.**

Prof. Dr. Jadir P. dos Santos – Gestão Empresarial

Fatec
Zona Leste

10

Exercício do PDCA



11

Exercício do PDCA



12

**INFORMAÇÕES DOCUMENTADAS REQUERIDAS
NA NORMA ISO 9001:2015**

N°.	Descrição	Cláusula
1	Escopo do SGQ	4.3
2	Política da Qualidade	5.2.2 a
3	Objetivos da Qualidade	6.2.1
4	Recursos - Monitoramento e Medição	7.1.5
5	Competência	7.2 d
6	Análise crítica – requisitos de produtos e serviços	8.2.3
7	Saída de projeto e desenvolvimento	8.3.5
8	Alterações projetos	8.3.6
9	Controle de produtos e serviços fornecidos externamente	8.4.1
10	Controle de mudanças	8.5.6
11	Liberação de produtos e serviços	8.6
12	Controle de processos, produtos e serviços não conformes	8.7
13	Monitoramento, medição, análise e avaliação	9.1.1
14	Auditoria interna	9.2.2 f
15	Análise crítica	9.3.2
16	Não conformidade	10.2.2 a
17	Ação corretiva	10.2.2 b

Prof. Dr. Jadir P. dos Santos – Gestão Empresarial

9001:2015 anexo A- mentalidade de risco

A mentalidade de risco habilita uma organização a determinar os fatores que poderiam causar desvios nos seus processos e no seu sistema de gestão da qualidade em relação aos resultados planejados, a colocar em prática controles preventivos para minimizar efeitos negativos e a maximizar o aproveitamento das oportunidades que surgem. por meio de requisitos para planejamento, análise crítica e melhoria.

A mentalidade de risco aplicada nesta Norma possibilitou alguma redução em requisitos prescritivos e sua substituição por requisitos baseados em desempenho.

Fatec
Zona Leste

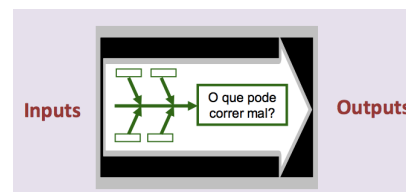
13

Risk based thinking: como começar?

Comece pela abordagem qualitativa; envolva também outros colaboradores (por exemplo, Gestores de Processos) neste exercício:

1. O que pode correr mal?
2. Quais são as probabilidades disto ocorrer?
3. E se correr mesmo mal, quais serão as consequências (gravidade)?

Vai depender do contexto, dos processos e dos riscos associados, a decisão de utilizar ou não, uma abordagem mais formal para a Gestão do Risco.



Prof. Dr. Jadir P. dos Santos – Gestão Empresarial

Fatec
Zona Leste

14

Porque a gestão por processos é importante a um sistema de gestão da qualidade ?

- Para entender e gerenciar processos inter-relacionados como um sistema contribui para a eficácia e a eficiência da organização em atingir seus resultados pretendidos. Esta abordagem habilita a organização a controlar as inter-relações e interdependências entre processos do sistema, de modo que o desempenho global da organização possa ser elevado.

Prof. Dr. Jadir P. dos Santos – Gestão Empresarial

Fatec
Zona Leste

15



Porque a gestão por processos é importante a um sistema de gestão da qualidade ?

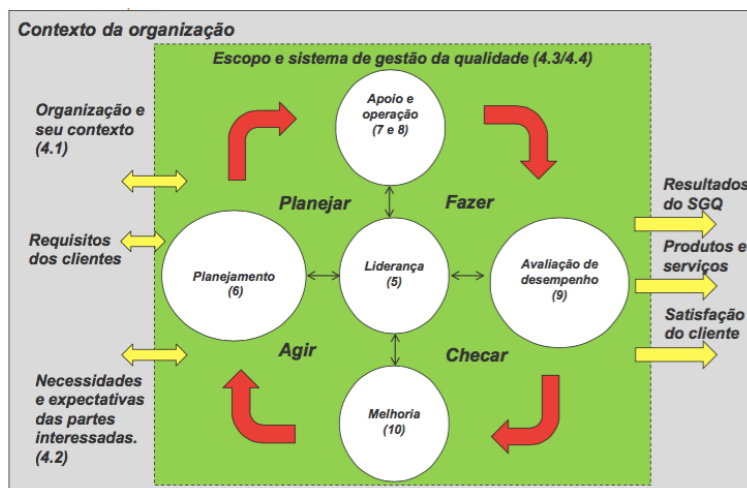
- A gestão dos processos e do sistema como um todo pode ser conseguida usando o ciclo PDCA com um foco geral na mentalidade de risco, visando tirar proveito das oportunidades e prevenir resultados indesejáveis.
- A aplicação da abordagem de processo em um sistema da qualidade proporciona:
 - a) entendimento e consistência no atendimento a requisitos;
 - b) a consideração de processos em termos de valor agregado;
 - c) o atingimento de desempenho eficaz de processo;
 - d) melhoria de processos baseada na avaliação de dados e informação.

Prof. Dr. Jadir P. dos Santos – Gestão Empresarial

Fatec
Zona Leste

16

Porque a gestão por processos é importante a um sistema de gestão da qualidade ?



Prof. Dr. Jadir P. dos Santos – Gestão Empresarial

Fatec
Zona Leste

17

Norma NBR ISO 14001

Country	certificates	sites
China	324621	332669
Italy	91493	131804
Germany	49349	81811
Japan	32287	82621
India	32236	40684
Spain	29814	60617
United Kingdom of Great Britain and Northern Ireland	25995	39455
France	21880	59796
United States of America	20919	34226
Brazil	17503	25345
Korea (Republic of)	11982	12799
Poland	10219	17941
Colombia	10147	19045
Czech Republic	10085	10904
Romania	9935	12208
Malaysia	9533	14088
Thailand	9240	13491
Taiwan, Province of China	8510	11930
Netherlands	8358	13840
Israel	8250	8344
Turkey	8150	10323
Australia	7971	17051
Switzerland	7551	15981
Hungary	7030	11081
Mexico	7002	12221
Belarus	6890	7085
Indonesia	6861	9868
Greece	6822	7302
Argentina	6128	10933
Bulgaria	6069	6854

Prof. Dr. Jadir P. dos Santos – Gestão Empresarial

Fatec
Zona Leste

18

Sistema de Gestão da Qualidade – NBR ISO 14001:2015

Prof. Dr. Jadir P. dos Santos – Gestão Empresarial

A NBR ISO 14001:2015 estabelece requisitos para implementação, manutenção e melhoria contínua de um sistema ambiental com base em requisitos legais e informações de aspectos ambientais significativos, introduzindo na organização uma postura de prevenção de ocorrências de impactos adversos ao meio ambiente.



Fatec
Zona Leste

19

Sistema de Gestão da Qualidade – NBR ISO 14001:2015

Prof. Dr. Jadir P. dos Santos – Gestão Empresarial

Estabelece as bases de um Sistema de Gestão Ambiental (SGA), com a definição de uma política e de um planejamento para o meio ambiente, com aplicações internas nas organizações, certificação ou fins contratuais.

Um SGA tem como objetivo principal atingir o controle do impacto ambiental gerado pelas atividades desenvolvidas pela organização.

Fatec
Zona Leste

20



Prof. Dr. Jadir P. dos Santos – Gestão Empresarial

Fatec
Zona Leste

Vantagens do SGA

- Uma empresa que tem um certificado NBR ISO 14000 obtém muitas vantagens, seja para o cliente ou para ela própria. Ao receber o certificado NBR ISO 14000, a empresa é logicamente associada a um padrão internacional de gestão ambiental, o que traz ao público uma imagem positiva de empresa limpa e preocupada com o meio ambiente.
- Além disso, graças aos processos de gestão ambiental estabelecido pelas normas ISO 14000, a empresa tem uma redução de gastos com matéria-prima e com o descarte de lixo ou resíduos da sua atividade.

21



Prof. Dr. Jadir P. dos Santos – Gestão Empresarial

Fatec
Zona Leste

Vantagens do SGA

- Uma Ferramenta Gerencial
- Fornecer estrutura para melhoria contínua
- Competir melhor nos mercados internos e externos
- Promover a imagem ambiental
- Melhorar o desempenho ambiental
- Reduzir custos
- Aumentar a competitividade
- Minimizar riscos
- Reduzir impactos ambientais

22



As normas NBR ISO 14000 têm como principal foco minimizar o dano causado ao meio ambiente. Seu objetivo não é tornar a empresa uma “empresa verde”, mas sim fazer com que ela tenha uma melhoria contínua em seu Sistema de Gestão Ambiental (SGA) e esteja de acordo com todas as políticas e leis ambientais. O desenvolvimento de um SGA é variável conforme a empresa ou organização, por isso duas empresas certificadas nas normas NBR ISO 14000 podem ter desempenhos diferenciados, mas ambas estarem qualificadas. Assim como as normas NBR ISO 9000, as NBR ISO 14000 também trabalham bastante com o arquivamento e documentação. Essas normas de gestão ambiental fazem com que a empresa crie objetivos e metas a serem cumpridos a partir das políticas ambientais.

Prof. Dr. Jadir P. dos Santos – Gestão Empresarial

Fatec
Zona Leste

23



Critérios de certificação das NBR ISO 14000

- Primeiramente, para ser qualificada a receber o certificado das normas ISO 14000 a empresa tem que estar de acordo com as políticas e leis ambientais de seu país. Além disso, deve estabelecer e manter um SGA de acordo com as especificações da norma. Porém, há outros requisitos mais específicos, e qualquer desalinho em relação a eles pode fazer com que a empresa não seja certificada.
- **Planejamento ambiental:** fazer um planejamento completo dos aspectos ambientais da área, metas, objetivos leis e programas ambientais.
- **Realização e manutenção:** Após planejar, é preciso “ligar” o sistema, fazer com que ele funcione, e mantê-lo funcionando.
- **Documentação e arquivamento:** realizar uma documentação completa de todos os processos relacionados com a gestão ambiental da empresa e do sistema que está sendo implementado e arquivá-los.
- **Revisão e inspeção:** é preciso sempre estar monitorando e verificando os processos ligados à gestão ambiental. Caso uma ação corretiva precise ser tomada, ela também deverá ser documentada e arquivada.

Prof. Dr. Jadir P. dos Santos – Gestão Empresarial

Fatec
Zona Leste

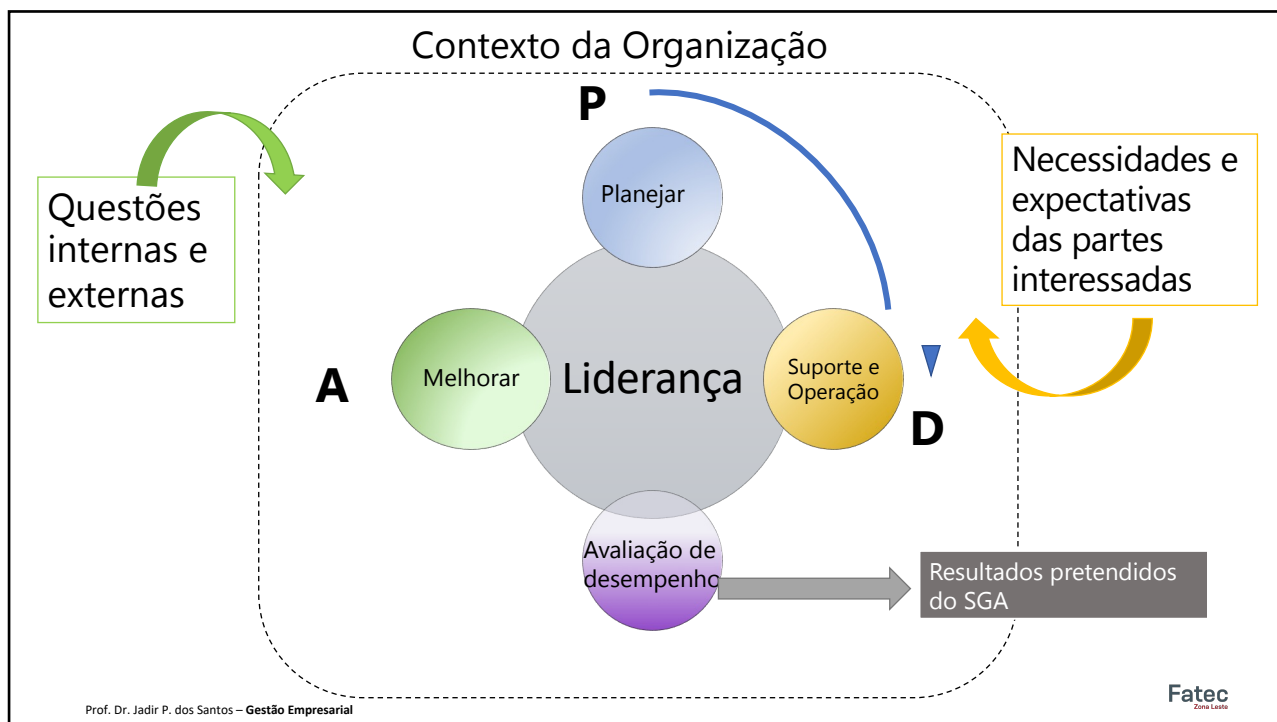
24

	Estrutura ISO 14001:2015	
	Introdução	
	1. Escopo	
	2. Referências Normativas	
	3. Termos e definições	
	4. Contexto da organização	
	5. Liderança	
	6. Planejamento	
	7. Suporte	
	8. Operação	
	9. Avaliação do desempenho	
	10. Melhorias	
Prof. Dr. Jadir P. dos Santos – Gestão Empresarial	Fatec Zona Leste	

25

<h1>Requisitos típicos</h1>	Melhoria Contínua
	Prevenção da Poluição
	Cumprimento da legislação/outras requisitos (p. ex. protocolos)
	Licenças operacionais
	Limites de emissão / ruídos
	Gerenciamento de resíduos
	Manuseio de material perigoso
	Outorgas
Prof. Dr. Jadir P. dos Santos – Gestão Empresarial	Fatec Zona Leste

26



27



28

CIDADANIA CORPORATIVA (OU EMPRESARIAL)

AÇÕES PATERNALISTAS E FILANTROPICAS

A expressão foi utilizada inicialmente para se referir a ações paternalistas de uma empresa, com uma parte de caráter filantrópico e visando algum tipo de retorno aos investidores, mediante a consolidação de seu relacionamento com a comunidade em que estivesse inserida. Nesse sentido, a expressão logo se confundiu com outra já mencionada aqui, e que a precedeu por alguns anos: RSC – Responsabilidade Social Corporativa. Alguns autores entendem essas duas expressões como sinônimos.

Muitos autores continuam defendendo que as empresas devem pensar na cidadania corporativa dessa forma, sempre alinhada com seus objetivos estratégicos e concentrando seus investimentos sociais naquelas áreas capazes de alavancar os pontos fortes de seu core business e de agregar valor ao negócio. Mas, segundo outros autores, o conceito de cidadania empresarial deve ir além, encampando a noção de uma corresponsabilidade da empresa pelos problemas da sociedade.

Prof. Dr. Jadir P. dos Santos – Gestão Empresarial

Fatec
Zona Leste

29

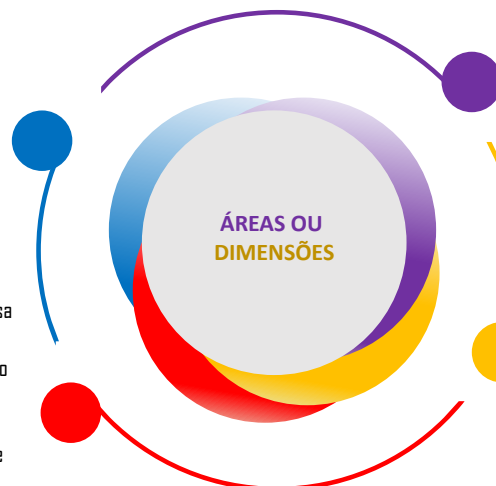
CIDADANIA CORPORATIVA

Dimensão econômica

Inclui as obrigações da empresa em ser produtiva, lucrativa e atender às expectativas dos acionistas de obter retorno sobre seu investimento.

Dimensão legal

Requer que a empresa acrescente à sua missão econômica as obrigações da empresa em ser produtiva, lucrativa e atender às expectativas dos acionistas de obter retorno sobre seu investimento. Feito pelas leis e regulamentos e ofereça produtos que estejam dentro das normas de segurança e obedeçam às regulamentações governamentais.



Dimensão ética

Pede que a empresa siga princípios e padrões de conduta aceitos pela sociedade, os órgãos regulamentadores, grupos privados interessados, concorrentes e a própria organização.

Dimensão filantrópica

Prevê, finalmente, que a empresa se envolva, por sua própria conta, em ações não legalmente obrigatórias que visem à melhoria da sociedade.

Prof. Dr. Jadir P. dos Santos – Gestão Empresarial

Fatec
Zona Leste

30

PRINCÍPIOS DO PACTO GLOBAL



31

Os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)



Prof. Dr. Jadir P. dos Santos – Gestão Empresarial

Fatec
Zona Leste

32



33



34

Norma SA8000®

<https://sa-intl.org/resources/sa8000-standard/sa8000-translations/>

A Norma SA8000® é a principal norma de certificação social para fábricas e organizações à escala global. Consiste numa estrutura abrangente que ajuda as organizações certificadas a demonstrar a sua dedicação ao tratamento justo dos trabalhadores nos vários setores e em qualquer país.



Prof. Dr. Jadir P. dos Santos – Gestão Empresarial

Fatec
Zona Leste

35

Sistema de Gestão de Responsabilidade Social – SA 8000.

A SA 8000:2001 estabelece requisitos para implementação, manutenção e melhoria contínua de um sistema de gestão de responsabilidade social interna com objetivo de melhoria do relacionamento organizacional interno por meio da demonstração da preocupação com o trabalhador e do estabelecimento de condições adequadas de saúde e segurança.

Prof. Dr. Jadir P. dos Santos – Gestão Empresarial

Fatec
Zona Leste

36

Norma SA8000®

<https://sa-intl.org/resources/sa8000-standard/sa8000-translations/>



A SA8000 mede o desempenho social em oito domínios que são importantes em termos de responsabilização social nos locais de trabalho, tendo por base um elemento referente ao sistema de gestão que impulsiona a melhoria contínua em todos os domínios da Norma. A Norma é apreciada por marcas e líderes da indústria devido à abordagem rigorosa que garante o mais elevado nível de conformidade social nas respetivas cadeias de abastecimento sem, no entanto, comprometer os seus interesses comerciais.

Elementos da Norma SA8000®

1. Trabalho Infantil
2. Trabalho Forçado ou Obrigatório
3. Saúde e Segurança
4. Liberdade de Associação e Direito à Negociação Coletiva
5. Discriminação
6. Práticas Disciplinares
7. Horário de Trabalho
8. Remuneração
9. Sistema de Gestão

Prof. Dr. Jadir P. dos Santos – Gestão Empresarial

Fatec
Zona Leste

37



Norma SA8000®

<https://sa-intl.org/resources/sa8000-standard/sa8000-translations/>

Elementos da Norma SA8000®

1. Trabalho Infantil
2. Trabalho Forçado ou Obrigatório
3. Saúde e Segurança
4. Liberdade de Associação e Direito à Negociação Coletiva
5. Discriminação
6. Práticas Disciplinares
7. Horário de Trabalho
8. Remuneração
9. Sistema de Gestão

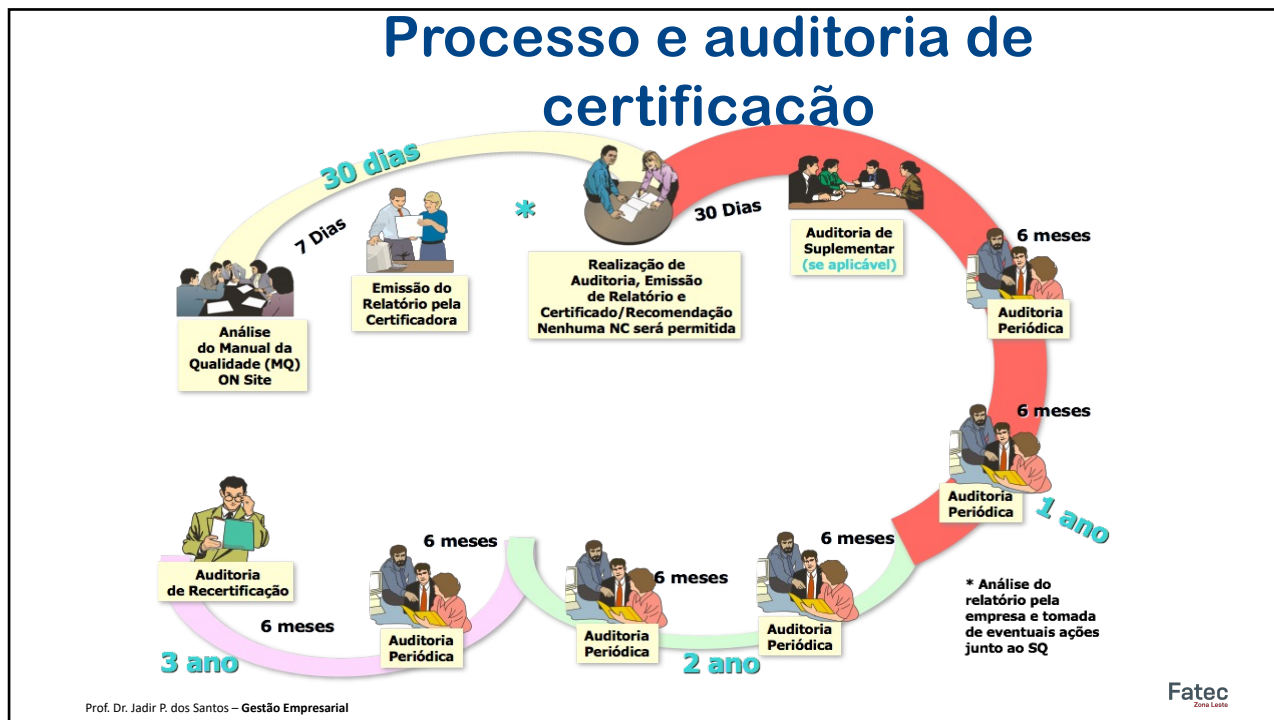
Sistema de Gestão em dez categorias assentes em processos:

- Políticas, Procedimentos e Registos
- Equipa de Desempenho Social
- Identificação e Avaliação de Riscos
- Monitorização
- Empenho e Comunicação a Nível Interno
- Gestão e Resolução de Reclamações
- Verificação Externa e Empenho das Partes Interessadas
- Medidas Corretivas e de Prevenção
- Formação e Desenvolvimento de Capacidades
- Gestão de Fornecedores e de Empreiteiros

Prof. Dr. Jadir P. dos Santos – Gestão Empresarial

Fatec
Zona Leste

38



39

Terminamos mais um item de nosso conteúdo

Grato

Fatec
Zona Leste

40