

Família ISO/IEC 9000 (9001, 9003)

REPRESENTANTES: ANTONIO
FRANCISCO CORRÊA DE SOUSA
FREITAS, EMANUEL JOAQUIM PEREIRA
TON, GUILHERME VIZZONI HAIDMANN,
RAFAEL BARCELOS AZEVEDO, SAMUEL
BARBOSA SANTOS E PEDRO HENRIQUE
SOUZA SANTOS



OQUE É ISO?

A Organização Internacional de Normalização (ISO) é a entidade responsável por desenvolver e publicar as normas técnicas internacionais que padronizam diversas áreas e indústrias.

Foi fundada em 1946 e fica sediada em Genebra, na Suíça.

No Brasil, a International Organization for Standardization é representada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas, ABNT.



EXEMPLOS DE ISO



O QUE É IEC?



- A Comissão Eletrotécnica Internacional também é uma organização de padronização, focada exclusivamente em tecnologias elétricas e eletrônicas.
- Ela foi fundada em 1906 e também é sediada em Genebra, Suíça. Quanta originalidade.
- Muitas normas são chamadas de ISO/IEC pois foram feitas em colaboração entre as duas organizações



ISO 9000

A família de normas ISO/IEC 9000 é um conjunto de diretrizes internacionais desenvolvidas pela ISO para estabelecer padrões de gestão de qualidade em organizações de diversos setores. Essas normas visam assegurar que as empresas atendam consistentemente aos requisitos de qualidade, aumentando a satisfação dos clientes e promovendo a melhoria contínua de seus processos internos. Nela é possível encontrar os princípios do sistema de gestão da qualidade, conceitos e fundamentos utilizado nas demais normas.

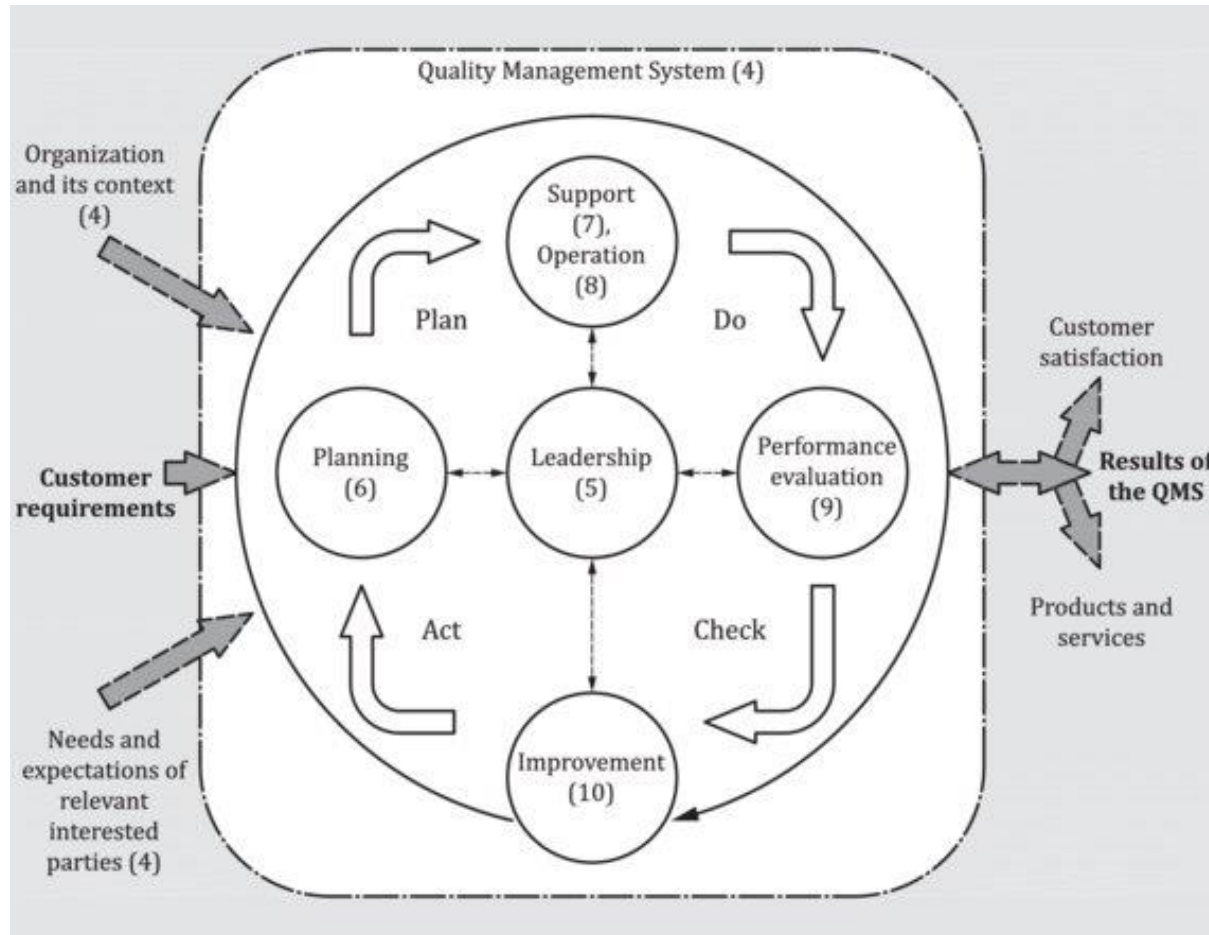
Entretanto, esta norma não se torna capaz de certificar o sistema, apenas apresenta a organização os seus objetivos e termos para serem aplicados.

Organizações que aderem as normas da série ISO 9000 levam uma grande vantagem em relação as outras, pois criam maior credibilidade frente aos seus clientes, fornecedores e concorrentes.

ISO 9001

A ISO 9001 pode ser definida como um conjunto de normas de padronização para determinado produto ou serviço, nela são tratados os requisitos para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ). Aplicada em mais de 170 países no mundo, ela é um elemento de grande relevância no qual condiciona o SGQ e a forma como uma empresa deve ser gerenciada.

Ela é a norma mais conhecida e utilizada no mundo e pode ser adotada por qualquer empresa, de qualquer porte. A adoção de um sistema de gestão da qualidade é uma decisão estratégica para uma organização que pode ajudar a melhorar seu desempenho global e a prover uma base sólida para iniciativas de desenvolvimento sustentável.



ISO 9001

A ISO 9001 é muito útil para organizações que desejam:

Demonstrar sua capacidade para prover consistentemente produtos e serviços que atendam aos requisitos do cliente e aos requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis, e

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.

CERTIFICAÇÃO ISO 9001

O número de empresas que buscam a certificação ISO 9001 têm crescido mundialmente, as empresas estão cada vez mais preocupadas em oferecer produtos e serviços que seguem as normas do Sistema de Gestão da Qualidade.

O processo de certificação possui duas importantes etapas: implementação e certificação. A certificação acontece depois da implantação das normas da ISO 9001. Para realizar esta implementação de forma correta e eficiente, é recomendado que a empresa busque o auxílio de um consultor ou empresas especializadas no assunto.

Após a implementação, a empresa deve buscar um órgão certificador, credenciado pelo Inmetro, para que possa ser feita uma auditoria e verificação na implementação das normas. Se durante a auditoria for constatado que a empresa se adequou corretamente ao Sistema de Gestão da Qualidade, o certificado ISO 9001 poderá ser emitido pelo órgão certificador.

ISO 9002:1994

A ISO 9002:1994 foi cancelada no ano 2000 e passou a integrar a ISO 9001. Seu título era 'Modelo para garantia da qualidade em produção, instalação e serviços associados'. E seu objetivo era 'Esta Norma especifica requisitos de sistema da qualidade para uso onde há necessidade de demonstrar capacidade do fornecedor para fornecer produtos conformes para um projeto estabelecido'.

A ISO 9002:1994 era basicamente uma ISO 9001 sem as partes de criação de novos produtos. A norma era mais apropriada para fábricas baseadas em processos de manufatura bem estabelecidos, enquanto a ISO 9001 era mais indicada para organizações com processos que envolviam atividades de pesquisa e desenvolvimento.



ISO 9002:2016

A ISO/TS 9002:2016, Diretrizes Oficiais para a Implementação da ISO 9001:2015, é uma especificação técnica que apresenta as diretrizes oficiais para a aplicação dos requisitos da ISO 9001:2015 nas organizações.

A ISO/TS 9002:2016 oferece uma linguagem menos teórica, utiliza exemplos práticos e mostra como aplicar os requisitos da ISO 9001:2015 em diferentes tipos de organizações. Seu objetivo é ‘fornecer orientação sobre a intenção dos requisitos da ISO 9001: 2015, com exemplos de possíveis etapas que uma organização pode tomar para atender aos requisitos. Ele não adiciona, subtrai ou modifica esses requisitos.

ISO 9003

No ano 2000 a ISO 9003 foi cancelada e passou a integrar a ISO 9001. Seu título era ‘Sistemas da qualidade – Modelo para garantia da qualidade em inspeção e ensaios finais’. E seu objetivo definido pela ABNT era ‘Esta Norma especifica requisitos de sistema da qualidade para uso quando a capacidade do fornecedor para detectar e controlar a disposição de qualquer não-conformidade do produto durante a inspeção e ensaios finais necessita ser demonstrada’.

A ISO 9003 abordava a inspeção final do produto, sem observar a produção. Era a norma menos abrangente da série 9000, constituía um modelo dos requisitos para assegurar a qualidade nos testes e inspeção finais (não incluindo planejamento, nem desenvolvimento). Com valor limitado, servia como guia para materiais processados e não oferecia controle durante o processo. Era o modelo apropriado para a organização que usava apenas o processo de inspeção e teste para assegurar a conformidade do produto final e dos serviços em relação aos requisitos.



ISO 9004

A ISO 9004 amplia os benefícios obtidos através da ISO 9001. É uma norma totalmente focada no sucesso por meio da qualidade, conduzindo a organização para uma gestão eficiente e duradoura. Incita a capacitação dos funcionários e induz ao planejamento estratégico visando melhorar os recursos e dilatar os resultados.

Enquanto a ISO 9001 ajuda as empresas a terem confiança em produzir serviços e produtos consistentes, a ISO 9004 ajuda a empresa a aumentar, ainda mais, a satisfação do cliente. Ela auxilia a organização a identificar e equilibrar as necessidades e expectativas de seus clientes com as partes interessadas.

Não existe certificação ISO 9004, mas a norma possui uma ótima ferramenta que ajuda a organização a elevar o nível de maturidade de vários componentes de seus sistema, como identificar e priorizar áreas para melhorias. Nela são abordados tópicos como: alinhamento e desdobramento de estratégias, políticas e objetivos dentro de uma visão mais ampla de organização, missão, valores e cultura.

RESUMINDO

ISO 9000: Fornece os fundamentos e o vocabulário para os sistemas de gestão da qualidade.

ISO 9001: Especifica os requisitos para um sistema de gestão da qualidade eficaz, sendo aplicável a qualquer organização, independentemente de seu tamanho ou setor.

ISO 9002: Focada em organizações que não realizam atividades de design e desenvolvimento, mas se concentram na produção e instalação.

ISO 9003: Destinada a empresas que realizam inspeção e testes finais, garantindo que os produtos atendam aos critérios de aceitação especificados.

ISO 9004: Fornece diretrizes para melhorar o desempenho e alcançar o sucesso sustentado de uma organização, indo além dos requisitos da ISO 9001, com foco na eficácia e eficiência do sistema de gestão da qualidade.

EVOLUÇÃO DAS NORMAS ISO 9000

Desde sua primeira publicação em 1987, as normas ISO 9000 passaram por várias revisões para se adaptarem às mudanças no mercado e às necessidades das organizações.

1987: A primeira edição das normas ISO 9000 foi baseada na norma britânica BS 5750 (1979) e incluía três especificações principais:

- **ISO 9001:1987:** Modelo para garantia da qualidade em projeto, desenvolvimento, produção, instalação e serviços associados.
- **ISO 9002:1987:** Modelo para garantia da qualidade em produção, instalação e serviços associados, sem incluir atividades de design e desenvolvimento.
- **ISO 9003:1987:** Modelo para garantia da qualidade em inspeção e ensaios finais, focando apenas na verificação do produto final.

EVOLUÇÃO DAS NORMAS ISO 9000

1994: A segunda edição enfatizou ações preventivas e a necessidade de evidências de conformidade com procedimentos documentados. No entanto, essa abordagem levou algumas empresas a criarem extensos manuais de procedimentos, resultando em burocracia excessiva.

2000: A terceira edição trouxe mudanças significativas, integrando as normas ISO 9001, ISO 9002 e ISO 9003 em uma única norma: **ISO 9001:2000**. Essa versão enfatizou a gestão de processos e a necessidade de envolvimento da alta direção, promovendo a melhoria contínua e a satisfação do cliente.

2008: A quarta edição, **ISO 9001:2008**, introduziu clarificações nos requisitos existentes, visando melhorar a consistência com outras normas, como a **ISO 14001:2004**, sem adicionar novos requisitos.

EVOLUÇÃO DAS NORMAS ISO 9000

2015: A quinta edição, ISO 9001:2015, adotou uma estrutura de alto nível de 10 cláusulas, facilitando a integração com outras normas de sistemas de gestão. As principais mudanças incluíram:

Maior ênfase na liderança: A alta direção deve estar mais envolvida no sistema de gestão da qualidade, alinhando-o com a estratégia de negócios da organização.

Pensamento baseado em risco: Introdução de uma abordagem proativa para identificar e mitigar riscos, promovendo a melhoria contínua.

Menos prescrição documental: As organizações têm mais flexibilidade para determinar a documentação necessária para seu sistema de gestão da qualidade.

EVOLUÇÃO DAS NORMAS ISO 9000

No verão de 2023, o comitê técnico ISO/TC 176 SC2 votou a favor de uma revisão da ISO 9001:2015.

O cronograma agora está mais concreto, e a publicação está programada para 2025. Um artigo publicado em 4 de agosto de 2023 pela Sociedade Alemã de Qualidade (DGQ e.V.), que está intimamente ligada ao comitê, oferece vislumbres iniciais sobre quão abrangente pode ser a revisão e quais temas em gestão de qualidade podem ser aplicados ou adicionados.

"Ajustes na ISO 9001 estão planejados em relação aos aspectos de resiliência, gestão da cadeia de suprimentos, gestão da mudança, sustentabilidade, tratamento de riscos e conhecimento organizacional".

EVOLUÇÃO DAS NORMAS ISO 9000

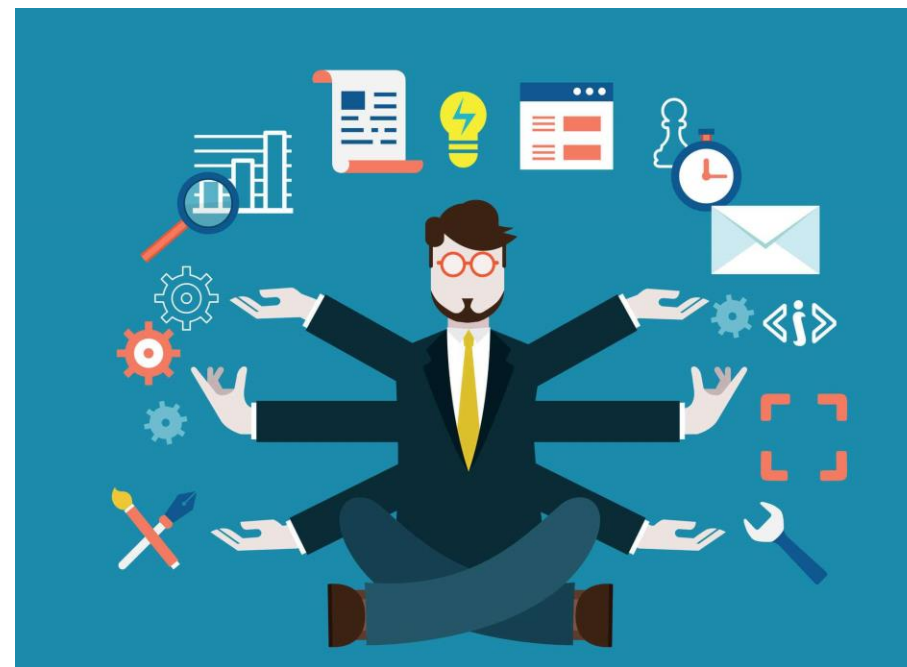
Os principais fatores que influenciam esta revisão incluem digitalização, trabalho remoto, sustentabilidade e a necessidade de padronização internacional. As atualizações previstas melhorarão o gerenciamento de riscos, o engajamento das partes interessadas e a integração de práticas de transformação digital e sustentabilidade.



PRINCÍPIOS DE GESTÃO

As norma ISO 9001 estabelece 7 diretrizes de gestão de qualidade:

1. Orientação ao cliente
2. Liderança
3. O compromisso das pessoas
4. Abordagem orientada para o processo
5. Melhoramento
6. Tomada de decisões baseada em fatos
7. Gestão das relações



PARA ADQUIRIR A CERTIFICAÇÃO

- Certificação abrangente
- Compreender a norma ISO
- Implementar um sistema de gestão da qualidade
- Treinar a equipe
- Realizar uma avaliação interna
- Realizar uma auditoria externa





EXEMPLOS CONCRETOS

- **Petrobras:** setor de petróleo e gás
- **Câmara Municipal de Louveira :** organização política;
- **Multimóveis:** imobiliária.

BENEFÍCIOS DA ISO 9001

1. Redução de Custos: Maior eficiência operacional e melhor organização interna.
2. Otimização de Processos: Fluxo de informações mais organizado entre os setores.
3. Recurso na Busca pela Qualidade Total: Visão proativa sobre possíveis falhas.
4. Melhoria no Relacionamento com Clientes: Possibilita investimentos em novos produtos.
5. Desenvolvimento dos Colaboradores: Valorização da participação e desenvolvimento profissional.
6. Reconhecimento Nacional e Internacional

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

<https://www.dqsglobal.com/pt-br/certifique/certificacao-iso-9001>

<https://www.dqsglobal.com/pt-br/academy/centro-de-conhecimento-dqs/sete-principios-de-gestao-da-qualidade#grundlage-fuer-ein-qualitaetsmanagement-chapter04>

<https://faq-iso9001.portaliso.com/o-que-e-iso-9003/>

<https://apcergroup.com/pt-br/certificacao/pesquisa-de-normas/81/iso-9001>

<https://certificacaoiso.com.br/iso-9001/>

<https://www.unimep.br/~anbelgamo/SQA/3-QualidProcesso.pdf>

<https://www.dqsglobal.com/pt-br/certifique/certificacao-iso-9001>

<https://www.dqsglobal.com/pt-br/academy/centro-de-conhecimento-dqs/sete-principios-de-gestao-da-qualidade#grundlage-fuer-ein-qualitaetsmanagement-chapter04>

<https://www.direttogestao.com.br/blog/categorias/artigos/quanto-custa-certificacao-iso-9001-descubra-aqui>

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

<https://www.consultoriaiso.com.br/noticias-iso/revisao-da-iso-9001-2015-para-iso-9001-2025>

<https://www.qsp.org.br/biblioteca/cnec.shtml#:~:text=A%20Petrobras%20%C3%A9%20hoje%20a,n%C3%BAmero%20de%20certificados%20ISO%2014001>

<https://www.copastur.com.br/blog/iso-9001/#:~:text=A%20norma%20ISO%209001%2C%20por,da%20implementa%C3%A7%C3%A3o%20de%20seus%20requisitos>

<https://certificacaoiso.com.br/raio-x-empresas-certificadas/#:~:text=Todas%20as%20organiza%C3%A7%C3%B5es%2C%20de%20qualquer,do%20seu%20ramo%20de%20atividade>

<https://ejep.com.br/2023/02/28/iso-9000-o-que-e/>

<https://www.getwet.com.br/iso-9000/>

<https://traction.com/blog/auditoria-iso-9001-cmms>

<https://faq-iso9001.portaliso.com/quais-os-beneficios-da-iso-9001/>

<https://www.iso.org/obp/ui/en/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:en>

<https://blog.convenia.com.br/planejamento-de-rh/#:~:text=O%20que%20%C3%A9%20planejamento%20de,gerenciar%20talentos%20dentro%20da%20empresa.>



OBRIGADO PELA ATENÇÃO!

ISO

Customers
Costs