

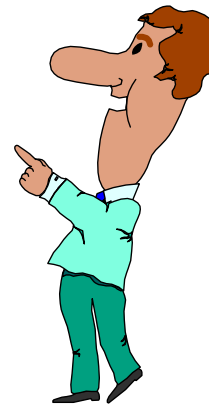
ISO 9001



CONCEITO DA QUALIDADE

Para uma empresa ser competitiva é preciso:

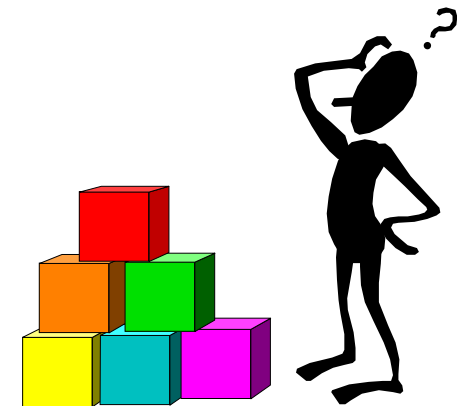
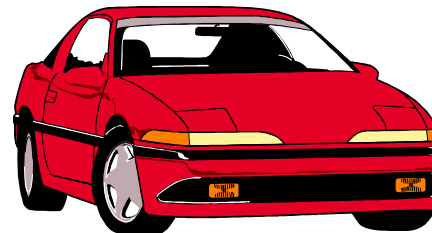
- ↓ ELIMINAR DESPERDÍCIOS
- ↓ COLABORAÇÃO E INTEGRAÇÃO ENTRE FUNCIONÁRIOS
- ↓ SIMPLIFICAR E MODERNIZAR OS MÉTODOS DE TRABALHO
- ↓ PRODUZIR COM **QUALIDADE**



ISO 9001

CONCEITO DA QUALIDADE

Mas afinal o que é Qualidade?



É o mais simples e barato?

NÃO!

Ou seria o mais caro e sofisticado...

NÃO!

CONCEITO DA QUALIDADE



*Qualidade é a capacidade que tem um produto / serviço de
satisfazer as exigências do consumidor.*

Requisitos!

ISO 9001

CONCEITO DA QUALIDADE

A NORMA ISO 9001 ESTABELECE **REQUISITOS** PARA O SISTEMA DA QUALIDADE!

Se a norma estabelece requisitos para a qualidade, então Qualidade pode ser definida como

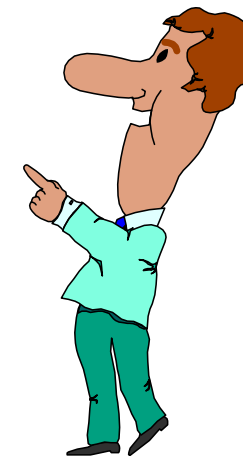
Conformidade com Requisitos, certo?



ISO 9001



Aqui são aplicados os requisitos da qualidade.



ISO 9001

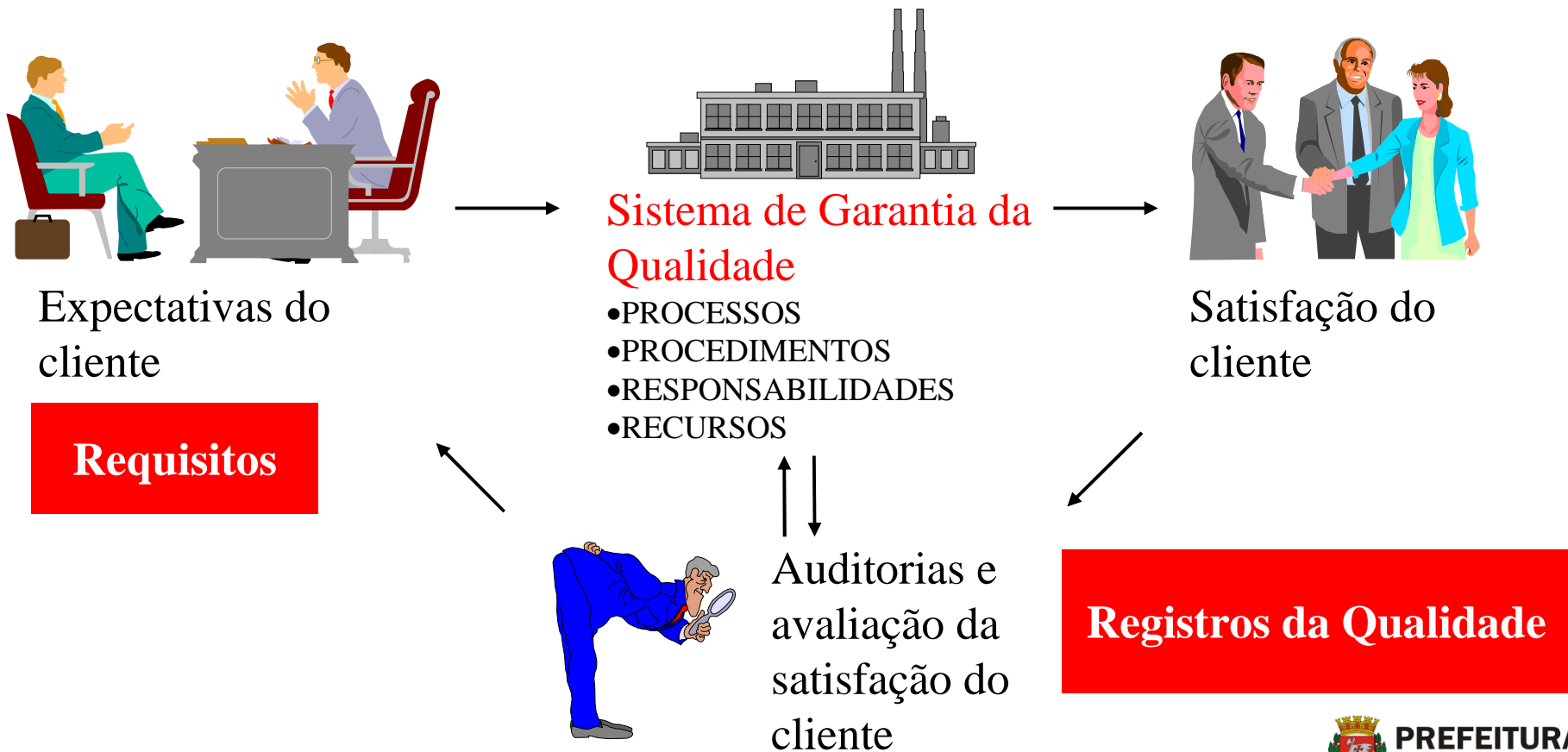
REQUISITOS DA NORMA ISO 9001

Sistema de Gestão da Qualidade

- 4 Sistema de Gestão da Qualidade
- 5 Responsabilidade da Direção
- 6 Gestão de Recursos
- 7 Realização do Produto
- 8 Medição, Análise e Melhoria



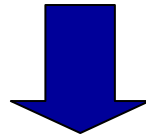
GERENCIAMENTO DA QUALIDADE



ISO 9001

ISO 9000 - De onde surgiu?

- ↓ Formação do Mercado Comum Europeu
- ↓ Comércio entre diferentes culturas
- ↓ ISO - Normas Internacionais de Qualidade



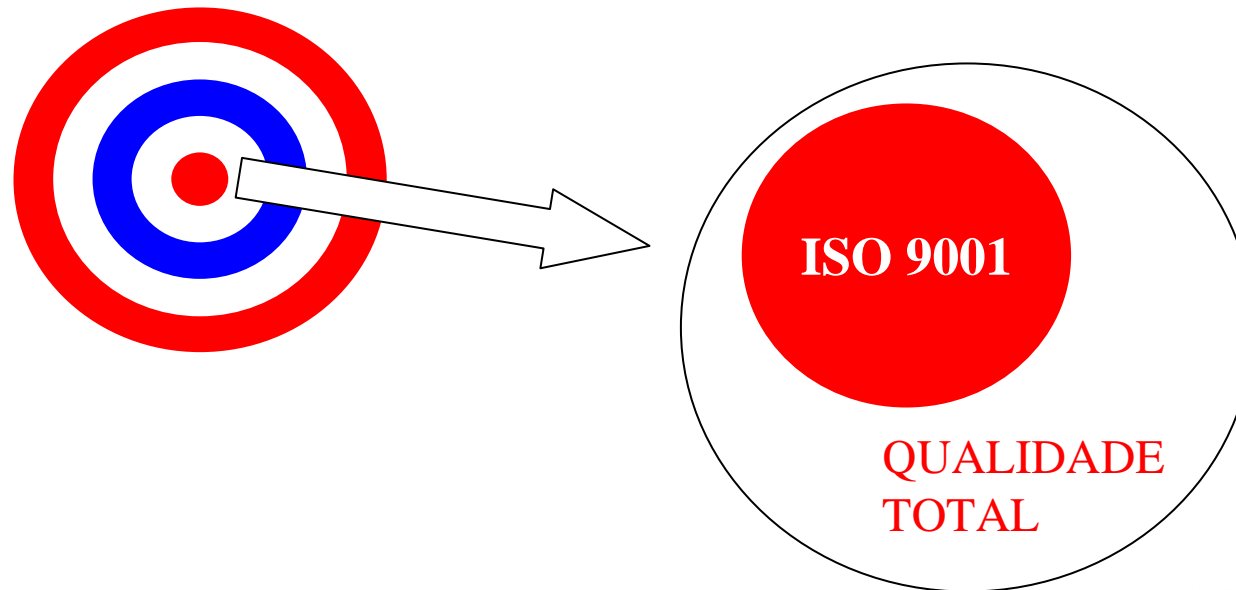
ISO 9000 (1987)

Conjunto de Normas que visa padronizar e melhorar a qualidade das empresas do mundo inteiro.

ISO 9001

META

*Um **mínimo** que todas as empresas pudessem alcançar, e que garantisse a **Qualidade do produto**.*



ISO 9001

REQUISITOS DA NORMA ISO 9001

4.2.3 Controle de documentos

Os documentos requeridos pelo sistema de gestão da qualidade devem ser controlados. Registros são um tipo especial de documento e devem ser controlados de acordo com os requisitos apresentados em 4.2.4.

Um procedimento documentado deve ser estabelecido para definir os controles necessários

- a) aprovar documentos quanto a sua adequação, antes de sua emissão,
- b) analisar criticamente e atualizar quando necessário, e reaprovar documentos;
- c) assegurar que alterações e a situação da revisão atual dos documentos sejam identificados,
- d) assegurar que as versões pertinente de documentos aplicáveis estejam disponíveis nos locais de uso,
- e) assegurar que os documentos permaneçam legíveis e prontamente identificáveis,
- f) assegurar que os documentos de origem externa sejam identificados e sua distribuição controlada, e
- g) evitar o uso não intencional de documentos obsoletos e aplicar identificação adequada nos casos que forem retidos por qualquer propósito.

REQUISITOS DA NORMA ISO 9001

4.2.4 Controle de registros

Registros devem ser estabelecidos e mantidos para prover evidências de conformidade com os requisitos e da operação eficaz do sistema de gestão da qualidade. Registros devem ser mantidos legíveis, prontamente identificáveis e recuperáveis. Um procedimento documentado deve ser estabelecido para definir os controles necessários para a identificação, armazenamento, proteção, recuperação, tempo de retenção e descarte dos registros da qualidade.

ISO 9001

REQUISITOS DA NORMA ISO 9001

6.2 Recursos humanos

6.2.2 Competência, conscientização e treinamento

A organização deve:

- a) determinar as competências necessárias para o pessoal que executa trabalhos que afetam a qualidade do produto,
- b) fornecer treinamento ou tomar outras ações para satisfazer a essas necessidades de competência;
- c) avaliar a eficácia das ações executadas,
- d) assegurar que o seu pessoal está consciente quanto a pertinência e importância de suas atividades e de como elas contribuem para atingir os objetivos da qualidade, e
- d) manter registros apropriados de educação, treinamento, habilidades e experiência (ver 4.2.4).

6.4 Ambiente de trabalho

A organização deve determinar e gerenciar as condições de trabalho necessárias para alcançar a conformidade com os requisitos do produto.

ISO 9001

REQUISITOS DA NORMA ISO 9001

Elemento 4: Sistema de Gestão da Qualidade

4.1 Requisitos Gerais

4.2 Requisitos de Documentação

4.2.1 Generalidades

4.2.2 Manual da Qualidade

4.2.3 Controle de Documentos

4.2.4 Controle de Registros

REQUISITOS DA NORMA ISO 9001

Elemento 5: Responsabilidade da Direção

5.1 Comprometimento da Direção

5.2 Foco no Cliente

5.3 Política da Qualidade

5.4 Planejamento

5.4.1 Objetivos da Qualidade

5.4.2 Planejamento SGQ

continua...

REQUISITOS DA NORMA ISO 9001

Elemento 5: Responsabilidade da Direção

5.5 Responsabilidade, Autoridade e Comunicação

5.5.1 Responsabilidade e Autoridade

5.5.2 Representante da Direção

5.5.3 Comunicação Interna

5.6 Análise Crítica pela Direção

5.6.1 Generalidades

5.6.2 Entradas para Análise Crítica

5.6.3 Saídas para Análise Crítica

REQUISITOS DA NORMA ISO 9001

Elemento 6: Gestão de Recursos

6.1 Provisão de Recursos

6.2 Recursos Humanos

6.2.1 Generalidades

6.2.2 Competência, Conscientização e Treinamento

6.3 Infra-estrutura

6.4 Ambiente de Trabalho

REQUISITOS DA NORMA ISO 9001

Elemento 7: Realização do Produto

7.1 Planejamento da Realização do Produto

7.2 Processos Relacionados a Clientes

7.2.1 Determinação de Requisitos
Relacionados ao Produto

7.2.2 Análise Crítica dos Requisitos
Relacionados ao Produto

7.2.3 Comunicação com o Cliente

continua...

ISO 9001

REQUISITOS DA NORMA ISO 9001

Elemento 7: Realização do Produto

7.3 Projeto e Desenvolvimento

continua...

REQUISITOS DA NORMA ISO 9001

Elemento 7: Realização do Produto

7.4 Aquisição

7.4.1 Processo de Aquisição

7.4.2 Informações de Aquisição

7.4.3 Verificação do Produto Adquirido

continua...

REQUISITOS DA NORMA ISO 9001

Elemento 7: Realização do Produto

7.5 Produção e Fornecimento de Serviço

7.5.1 Controle de Produção e Fornecimento de Serviço

7.5.2 Validação dos Processos de Produção e Fornecimento de Serviço

7.5.3 Identificação e Rastreabilidade

7.5.4 Propriedade do Cliente

7.5.5 Preservação do Produto

7.6 Controle de Dispositivos de Medição e Monitoramento

REQUISITOS DA NORMA ISO 9001

Elemento 8: Medição, Análise e Melhoria

8.1 Generalidades

8.2 Medição e Monitoramento

8.2.1 Satisfação dos Cliente

8.2.2 Auditoria Interna

8.2.3 Medição e Monitoramento de Processos

8.2.4 Medição e Monitoramento de Produto

8.3 Controle de Produto Não-conforme

8.4 Análise de Dados

continua...

REQUISITOS DA NORMA ISO 9001

Elemento 8: Medição, Análise e Melhoria

8.5 Melhorias

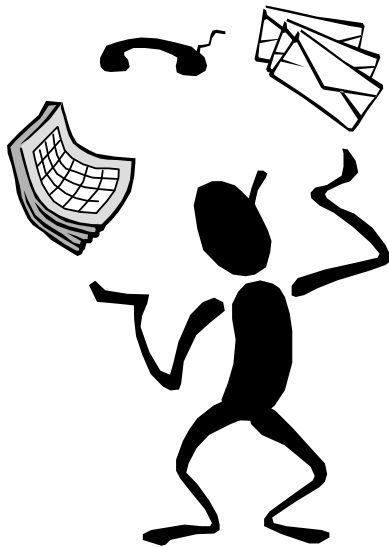
8.5.1 Melhoria Contínua

8.5.2 Ação Corretiva

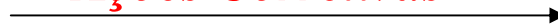
8.5.3 Ação Preventiva

A CERTIFICAÇÃO DA QUALIDADE

O QUE É



Ações Corretivas

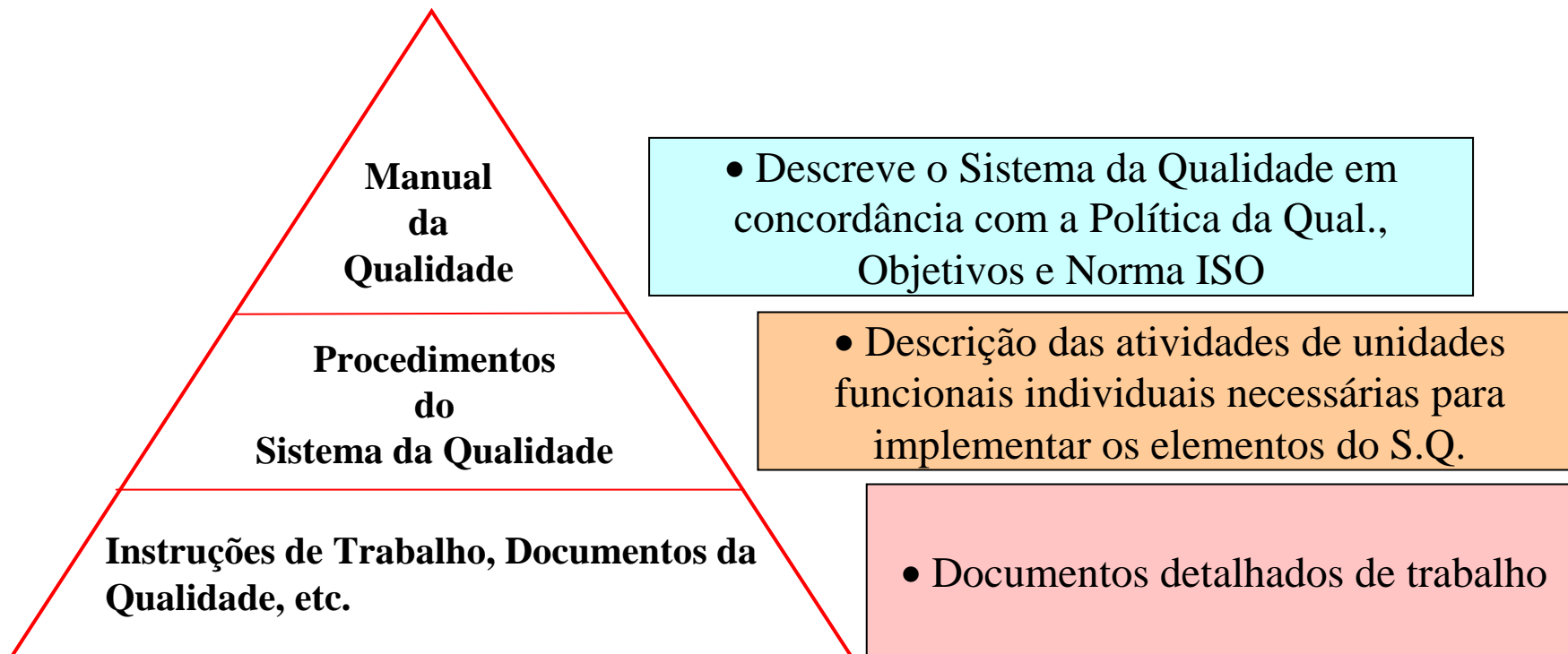


O QUE DEVERIA SER

*Manual da
Qualidade
+
Procedimentos*



A ESTRUTURA DA DOCUMENTAÇÃO



DOCUMENTO DA QUALIDADE



QUALQUER DOCUMENTO USADO EM NOSSO SISTEMA DA QUALIDADE QUE POSSA DE ALGUMA MANEIRA **AFETAR A QUALIDADE** DE NOSSO PRODUTO OU SERVIÇO, OU QUE ESTEJA RELACIONADO AOS **REQUISITOS DEFINIDOS**.

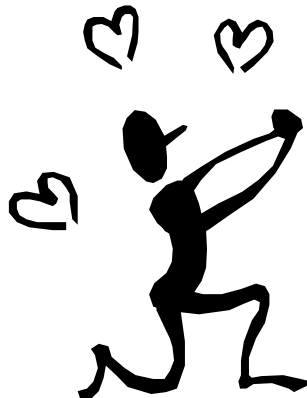
BENEFÍCIOS DA DOCUMENTAÇÃO

- ↓ **FORMALIDADE PERMITE OBJETIVIDADE**
- ↓ **DESCRIÇÃO DO SISTEMA É UMA REFERÊNCIA PERMANENTE**
- ↓ **CONTINUIDADE DOS MÉTODOS DE CONCORDÂNCIA E ACEITAÇÃO**
- ↓ **ERRO REDUZIDO**
- ↓ **CORREÇÃO GARANTIDA**
- ↓ **BASE PARA AUDITORIAS**
- ↓ **FUNCIONÁRIOS CIENTES DO COMPROMISSO COM A QUALIDADE**
- ↓ **QUEM É RESPONSÁVEL PELO QUE**
- ↓ **DEMONSTRAÇÃO PARA CLIENTES DA GARANTIA DE QUALIDADE**
- ↓ **ESSENCIAL NO TREINAMENTO**

PROCEDIMENTOS

OS DOCUMENTOS DA QUALIDADE SÃO ORIGINADOS PELOS FLUXOGRAMAS DOS PROCESSOS REALIZADOS POR CADA UM DOS SETORES DA EMPRESA **ENVOLVIDOS COM O SISTEMA DA QUALIDADE.**

OS DOCUMENTOS DA QUALIDADE TORNAM O **SISTEMA DOCUMENTADO** (PROCEDIMENTOS, INSTRUÇÕES DE TRABALHO, REGISTROS, ETC).

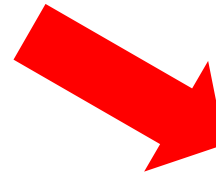
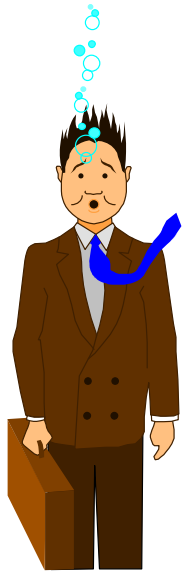


FORMATO DOS PROCEDIMENTOS

- ◆ **OBJETIVO**
- ◆ **APLICAÇÃO E RESPONSABILIDADES**
- ◆ **DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA**
- ◆ **DEFINIÇÕES**
- ◆ **PROCEDIMENTO**
- ◆ **REGISTROS DA QUALIDADE**

AUDITORIAS DA QUALIDADE

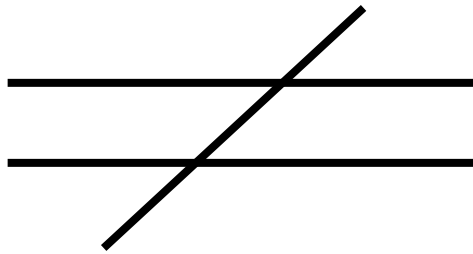
*Só a implementação dos procedimentos não é suficiente para o sistema da qualidade. Após a implementação é necessário que **aconteçam ações** para que o sistema permaneça vivo e evolua!*



**AUDITORIAS
INTERNAS DA
QUALIDADE**



AUDITORIAS DA QUALIDADE



ENTRE

O QUE DEVERIA SER

E

O QUE É

TREINAMENTO PARA
AUDITORES DA
QUALIDADE



*Planejar e Executar
auditorias do sistema da qualidade*

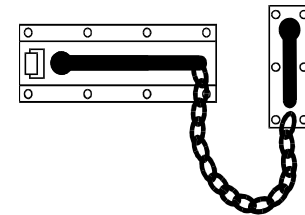
ISO 9001

AUDITORIAS DA QUALIDADE

A Direção da Empresa avalia o sistema da qualidade através dos Relatórios de Auditoria!



Através dos relatórios de auditoria serão tomadas Ações Corretivas e Preventivas!



ORGANIZAÇÃO DOS REGISTROS DA QUALIDADE

IDENTIFICAR

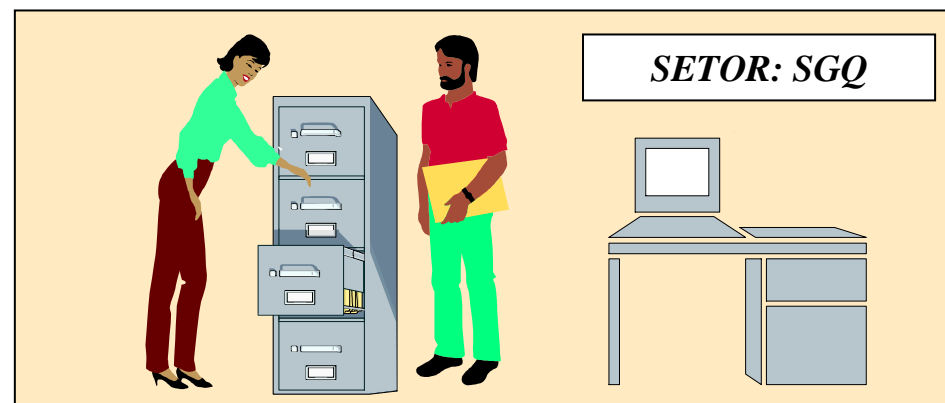
Definir uma identificação para os registros da qualidade.

Ex.: nome, número, código, etc.

RNC N° WEIRUTU ILOHUY ORU POO ILOQSD WEIRUTU ILOHUY ORU POO ILOQSD WEIRUTU ILOHUY ORU POO ILOQSD WEIRUTU ILOHUY ORU POO ILOQSD WEIRUTU ILOHUY ORU POO ILOQSD <input type="text"/> FORM. N° 023	RA N° WEIRUTU ILOHUY ORU POO ILOQSD WEIRUTU ILOHUY ORU POO ILOQSD WEIRUTU ILOHUY ORU POO ILOQSD WEIRUTU ILOHUY ORU POO ILOQSD WEIRUTU ILOHUY ORU POO ILOQSD <input type="text"/> FORM. N° 012	RAC N° WEIRUTU ILOHUY ORU POO ILOQSD WEIRUTU ILOHUY ORU POO ILOQSD WEIRUTU ILOHUY ORU POO ILOQSD WEIRUTU ILOHUY ORU POO ILOQSD WEIRUTU ILOHUY ORU POO ILOQSD <input type="text"/> FORM. N° 013
---	--	---

COLETAR

Definir o setor e, se possível, a função responsável pelo recolhimento e agrupamento adequado dos registros.



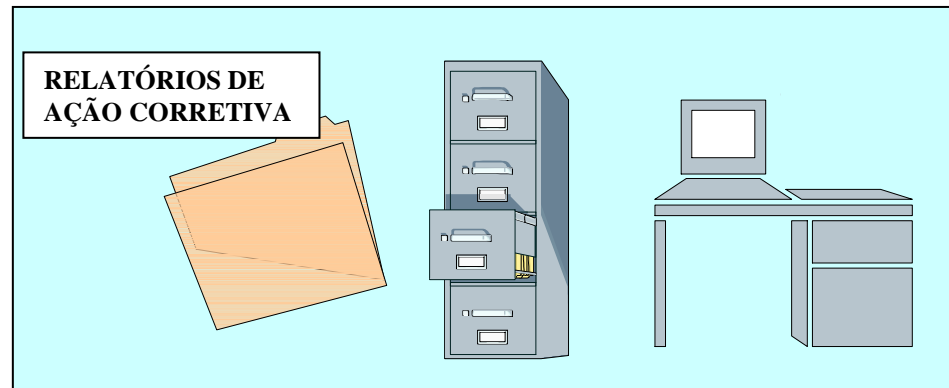
ORGANIZAÇÃO DOS REGISTROS DA QUALIDADE

INDEXAR

Definir a forma (índice) como os registros são agrupados e localizados. Ex.: código, título, alfabético, cronológico, etc.

ACESSAR

Definir para os casos de registros confidenciais o controle e a função que tem acesso. Os registros considerados de conhecimento geral devem ser livres e de fácil acesso.

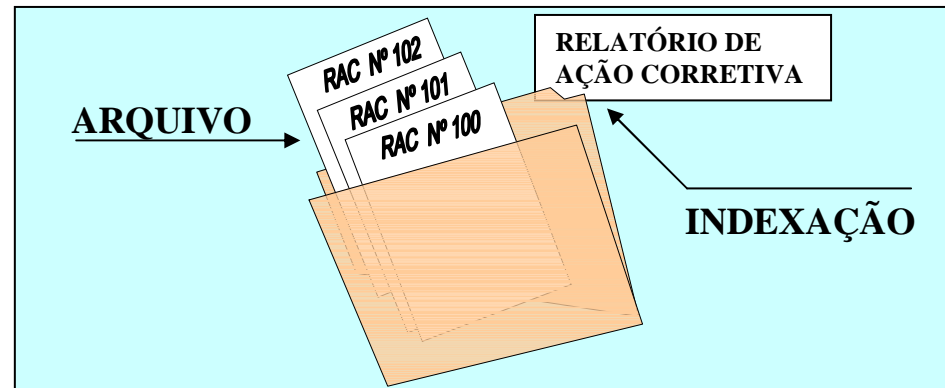


ORGANIZAÇÃO DOS REGISTROS DA QUALIDADE

ARQUIVAR

Após definir o índice (index) estabelecer a ordem para o arquivamento.

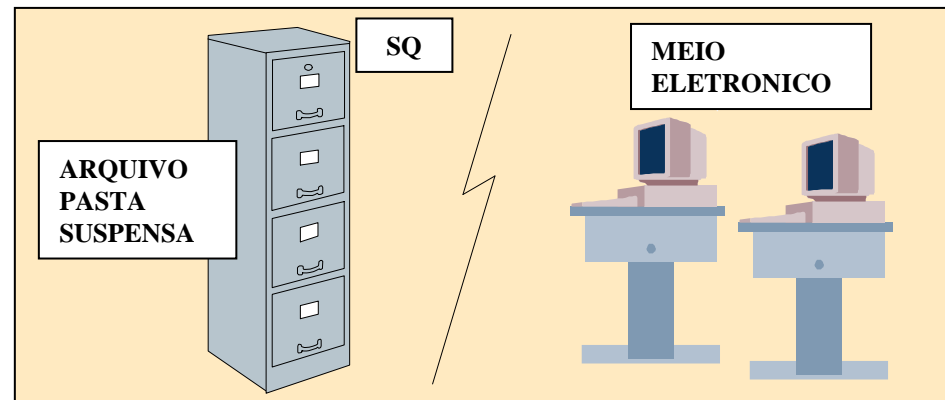
Ex.: cronológico, numérico, alfabético, títulos, etc.



ARMAZENAR

Definir o local e as condições adequadas para prevenir perdas e deterioração.

Ex.: pasta suspensa em arquivo / SQ, arquivo eletrônico.

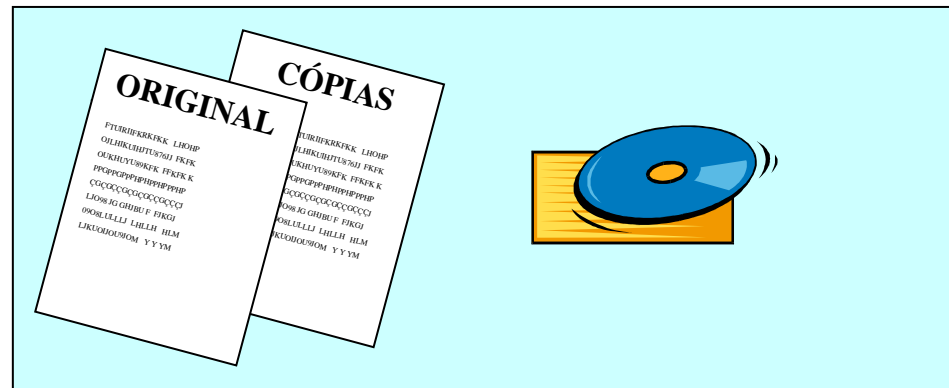


ORGANIZAÇÃO DOS REGISTROS DA QUALIDADE

MANTER

Definir a sistemática para manutenção da integridade dos registros.

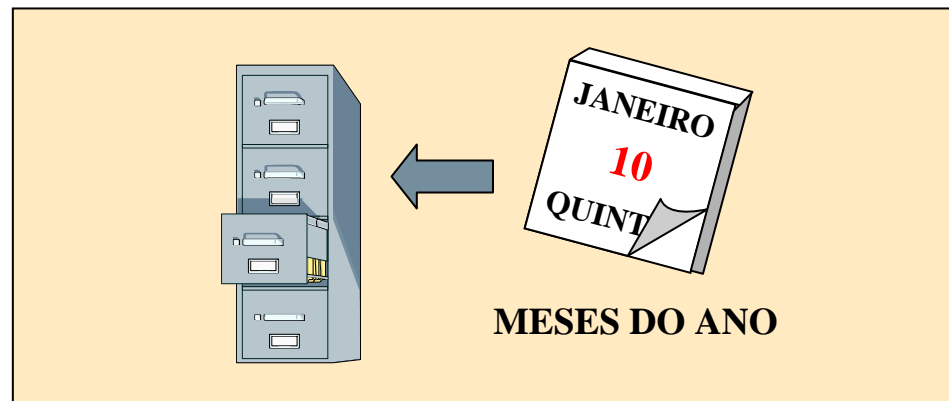
Ex.: fax - tirar cópias, original/cópias, back-up (uso de anti-vírus)



DISPOSIÇÃO

Estabelecer o tempo mínimo de disposição dos registros.

Ex.: 6 meses, 1 ano, 2 anos, etc.



ISO 9001

ORGANIZAÇÃO DOS REGISTROS DA QUALIDADE

ATIVIDADES		Nov 2011	Dez 2011	Jan 2011	Fev 2011	Mar 2011	Abr 2011	Mai 2011
1	Diagnóstico do Sistema de Gestão da Qualidade e Planejamento das Atividades de Implementação							
2	Treinamento de toda Equipe em Conscientização para a Qualidade							
3	Treinamento dos Gestores NBR ISO 9001 - 2008							
4	Elaboração do Manual da Qualidade, Organogramas e Macro Fluxo do SGQ							
5	Elaboração dos Procedimentos							
6	Implantação do Housekeeping (5 S's) - Treinamento, Coordenar Grupos de Trabalho, Implantação							
7	Curso de MASP e Implantação dos grupos de Melhoria (Metodologia de Análise e Solução de Problemas)							
8	Elaboração dos Registros dos Procedimentos							
9	Treinamento dos Auditores Internos							
10	Elaboração das Ações Corretivas/Preventivas e Ajustes Finais							