



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO**  
COORDENAÇÃO DAS  
SUBPREFEITURAS

# TREINAMENTO ITAIM INTERPRETAÇÃO DA NORMA NBR ABNT ISO 9001:2008

Maria das Graças Ferreira  
[mgferreira@prefeitura.sp.gov.br](mailto:mgferreira@prefeitura.sp.gov.br)  
11 3104-0988





# ISO 9001:2008

- Este treinamento tem por objetivo capacitar os participantes para o desenvolvimento de competências para interpretação da norma, que permitam o apoio nas rotinas de gerenciamento do Núcleo Técnico de Gestão e Qualidade da Subprefeitura Itaim.



## **FILOSOFIA ORGANIZACIONAL**

### **MISSÃO**

**Promover e assegurar a  
qualidade de vida dos cidadãos**

### **VISÃO**

**Ser reconhecida como excelência  
na gestão pública até 2015**

### **VALORES**

**Legalidade, Impessoalidade,  
Moralidade, Ética, Transparência,  
Eficiência, Excelência**



# ISO 9001:2008

## ISO 9000: Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário

- \* Não contém requisitos obrigatórios;
- \* Apresenta de forma clara todos os conceitos importantes relacionados com a gestão da qualidade;
- \* Está dividida em 2 partes: Fundamentos e Vocabulário;
- \* Refere os 8 Princípios da Gestão da Qualidade;
- \* Serve como base de orientação a toda a série de normas.



# ISO 9001:2008

## ISO 9001: Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos

- \* **Estabelece os requisitos** que um SGQ deve cumprir para satisfazer o cliente e cumprir o especificado para o produto e/ou serviço;
- \* **Utilizada para o reconhecimento** de SGQ por entidades certificadoras;
- \* **Organizada segundo o modelo de abordagem por processos** do “Cliente ao Cliente”;
- \* **Enfoque na melhoria contínua da eficácia do SGQ e no envolvimento da gestão de topo.**



# ISO 9001:2008

## ISO 9000:1994

Focada na Garantia da qualidade dos Produtos e Serviços

## ISO 9001:2000

## ISO 9001:2008

Sistema de Gestão da Qualidade

Focada na **Satisfação do Cliente** e na **Melhoria Contínua dos Processos**



# ISO 9001:2008

## QUALIDADE

*“grau no qual um conjunto de características inerentes atende requisitos”*




- ✚ Nota 1: O termo "qualidade" pode ser usado com adjetivos tais como má, boa ou excelente.
- ✚ Nota 2: "Inerente" ao contrário de "atribuído" significa a existência em alguma coisa, especialmente como uma característica permanente.

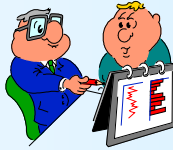


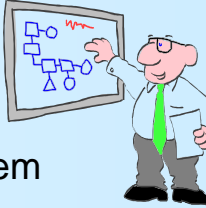
# ISO 9001:2008

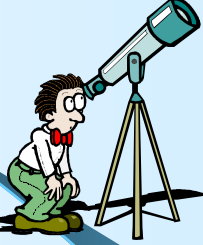
**8**   
Relações de mútuo  
benefício com o  
fornecedor

**7**   
Abordagem  
factual para a  
tomada de  
decisão

**6**   
Melhoria  
Contínua

**5**   
Abordagem  
sistemática  
da gestão

**4**   
Abordagem  
por Processos

**1**   
Foca no  
Cliente



**2**   
Liderança

**3**   
Envolvimento dos  
Colaboradores





# ISO 9001:2008

## Fundamentos da Gestão da Qualidade

- a) Determinar as necessidades e expectativas dos clientes;**
- b) Estabelecer uma Política da Qualidade e seus objetivos;**
- c) Determinar os principais processos e responsabilidades;**
- d) Disponibilizar recursos;**
- e) Definir e aplicar métodos para medir a eficácia e a eficiência dos processos;**
- f) Determinar formas para prevenir não-conformidades e eliminar suas causas;**
- g) Buscar ferramentas para a garantia da melhoria contínua do SGQ.**

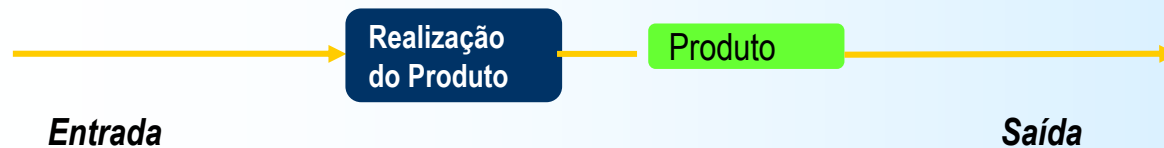


# ISO 9001:2008

## PROCESSO

*“conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam insumos (entradas) em produtos (saídas)”*

### Fluxo básico de processo

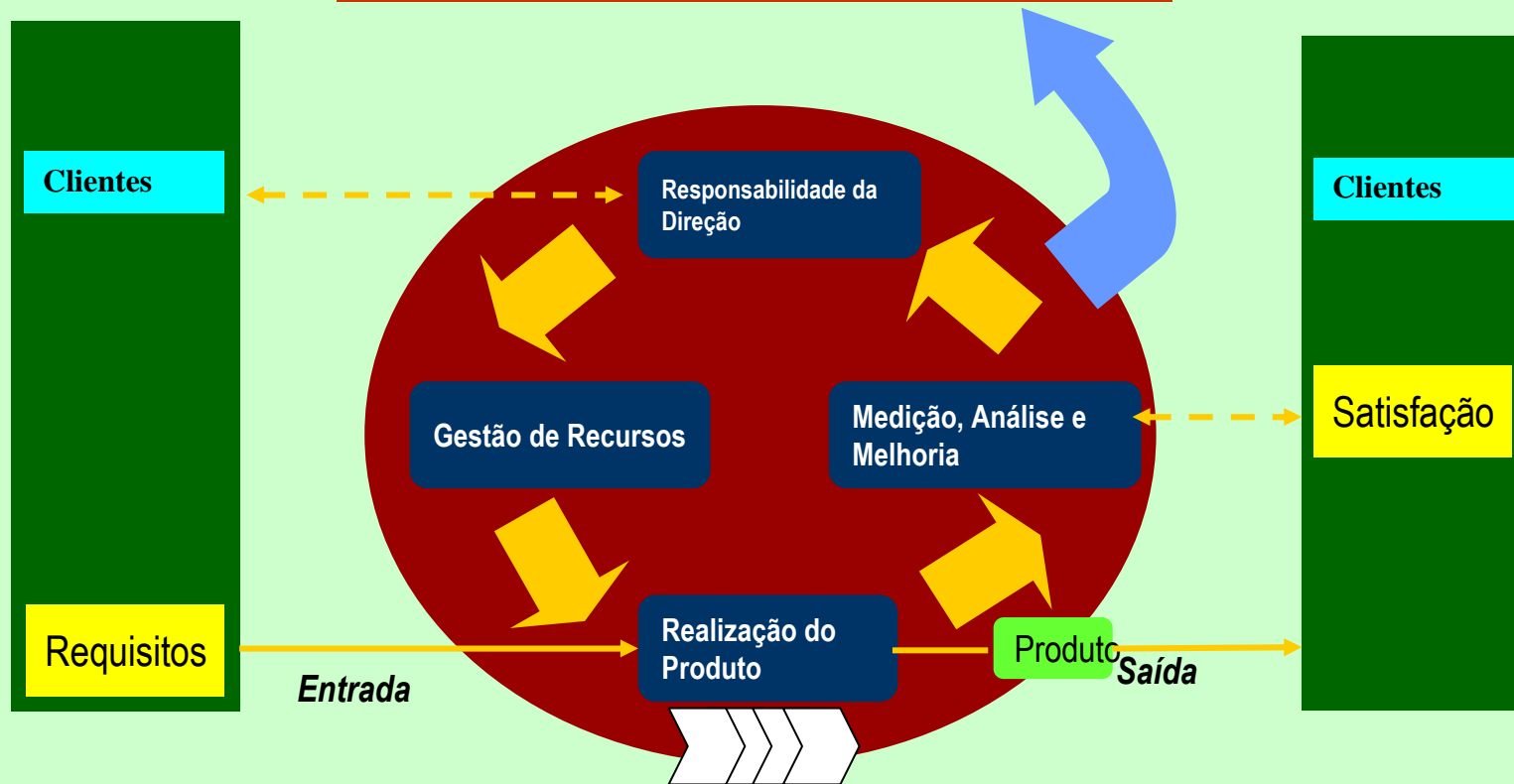


A Norma entende que produto pode ser:

- O produto realizado em si..., ou
- Um serviço..., ou
- Um produto + um serviço

# ISO 9001:2008

## Melhoria Contínua do Sistema de Gestão da Qualidade

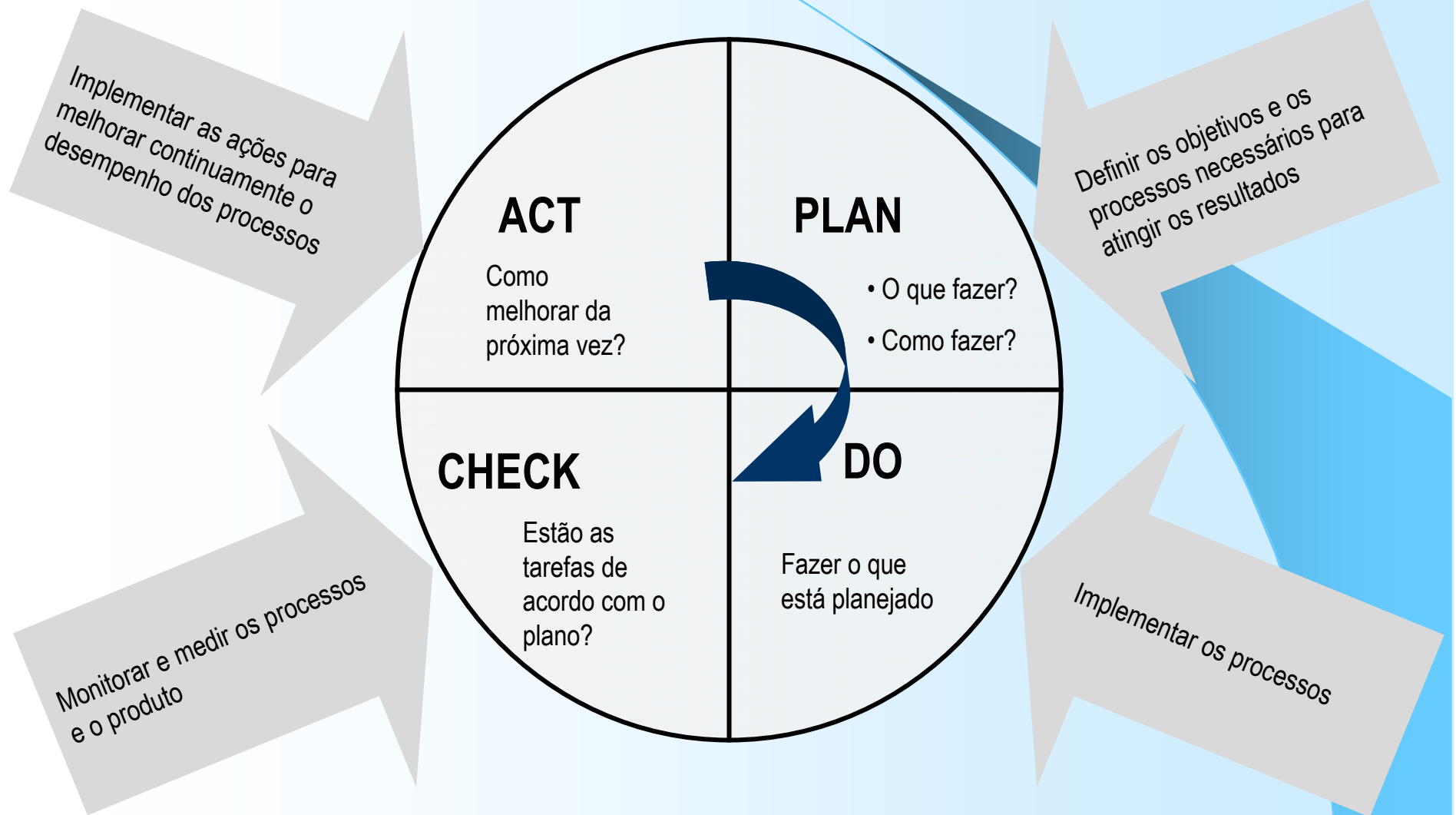


← - - - - - → Fluxo de informação

→ Atividades que agregam valor



# Ciclo PDCA – base da norma ISO 9001:2008





# ESTRUTURAÇÃO DA NORMA ISO 9001:2008

0. INTRODUÇÃO
1. CAMPO DE APLICAÇÃO
2. REFERÊNCIA NORMATIVA
3. TERMOS E DEFINIÇÕES
4. SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE
5. RESPONSABILIDADE DA DIREÇÃO
6. GESTÃO DE RECURSOS
7. REALIZAÇÃO DO PRODUTO
8. MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA





# Sistema de Gestão da Qualidade

## Seção 4 da NBR ISO 9001:2008



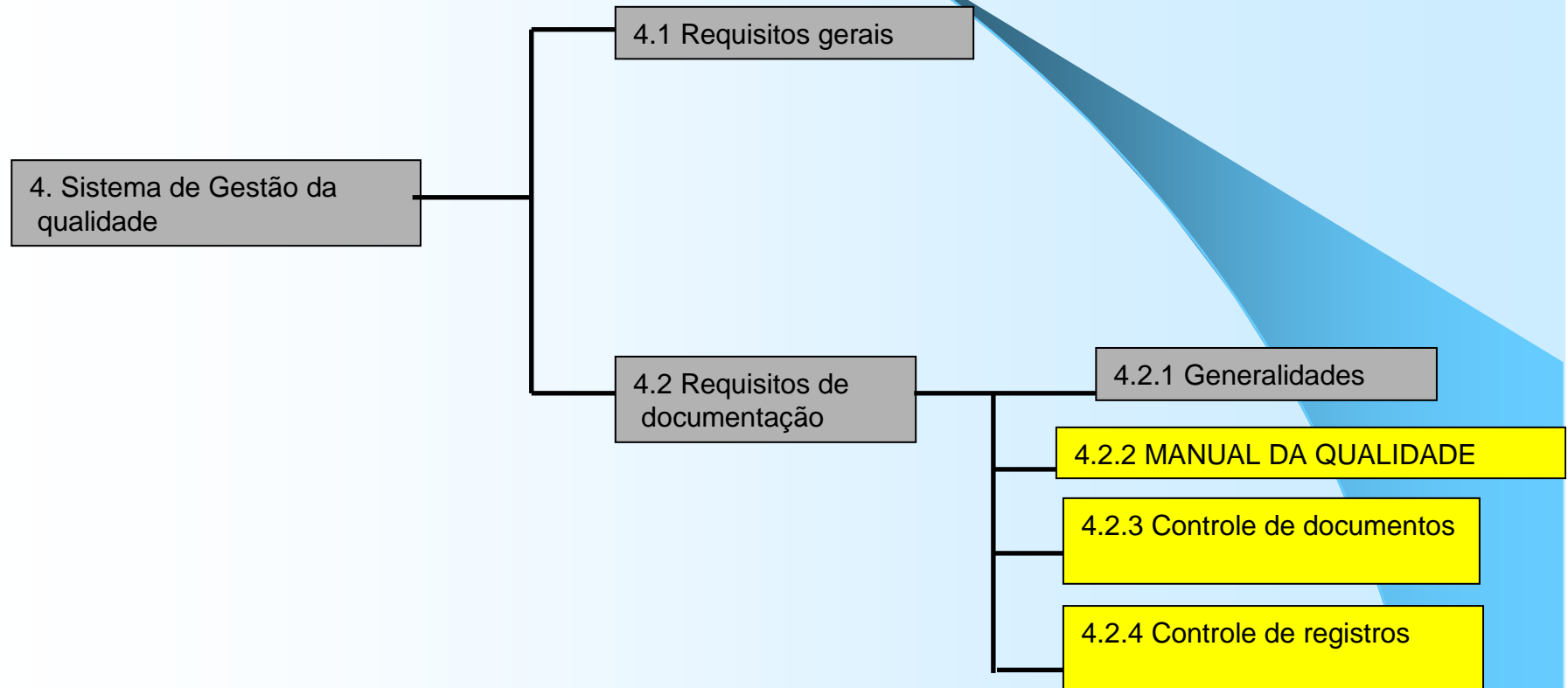
### 4. SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE

4.1. REQUISITOS GERAIS

4.2. REQUISITOS DE DOCUMENTAÇÃO



# ISO 9001:2008



 Requisito onde é obrigatório procedimento documentado

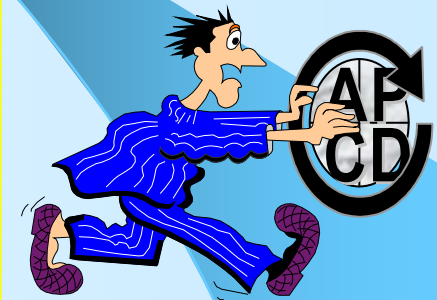


# ISO 9001:2008

## 4.1 Requisitos Gerais

A organização deve estabelecer, documentar, implementar e manter um SGQ e melhorar continuamente a sua eficácia. Para isso, deve:

- a) Determinar os processos necessários ao SGQ;
- b) determinar a sua sequência e interação;
- c) determinar critérios e métodos para assegurar o seu controle eficaz;
- d) assegurar a disponibilidade de recursos e de informação para apoiar a operação e a monitoração;
- e) monitorar, medir e analisar os processos;
- f) implementar ações para atingir os resultados planejados e a melhoria contínua destes processos.



**Ao fazer o mapeamento dos processos, a organização deve assegurar que aqueles processos terceirizados que, afetam a conformidade do produto com os requisitos estejam definidos dentro do SGQ**





# ISO 9001:2008

## 4.2 Requisitos de Documentação

### 4.2.1 Generalidades

A documentação do SGQ **deve** incluir:

- a) Declaração documentada da Política e Objetivos da Qualidade
- b) Manual da Qualidade
- c) Procedimentos documentados e Registros requeridos pela norma
- d) Documentos, incluindo registros determinados pela organização como necessários para assegurar o planejamento, a operação e o controle eficazes de seus processos

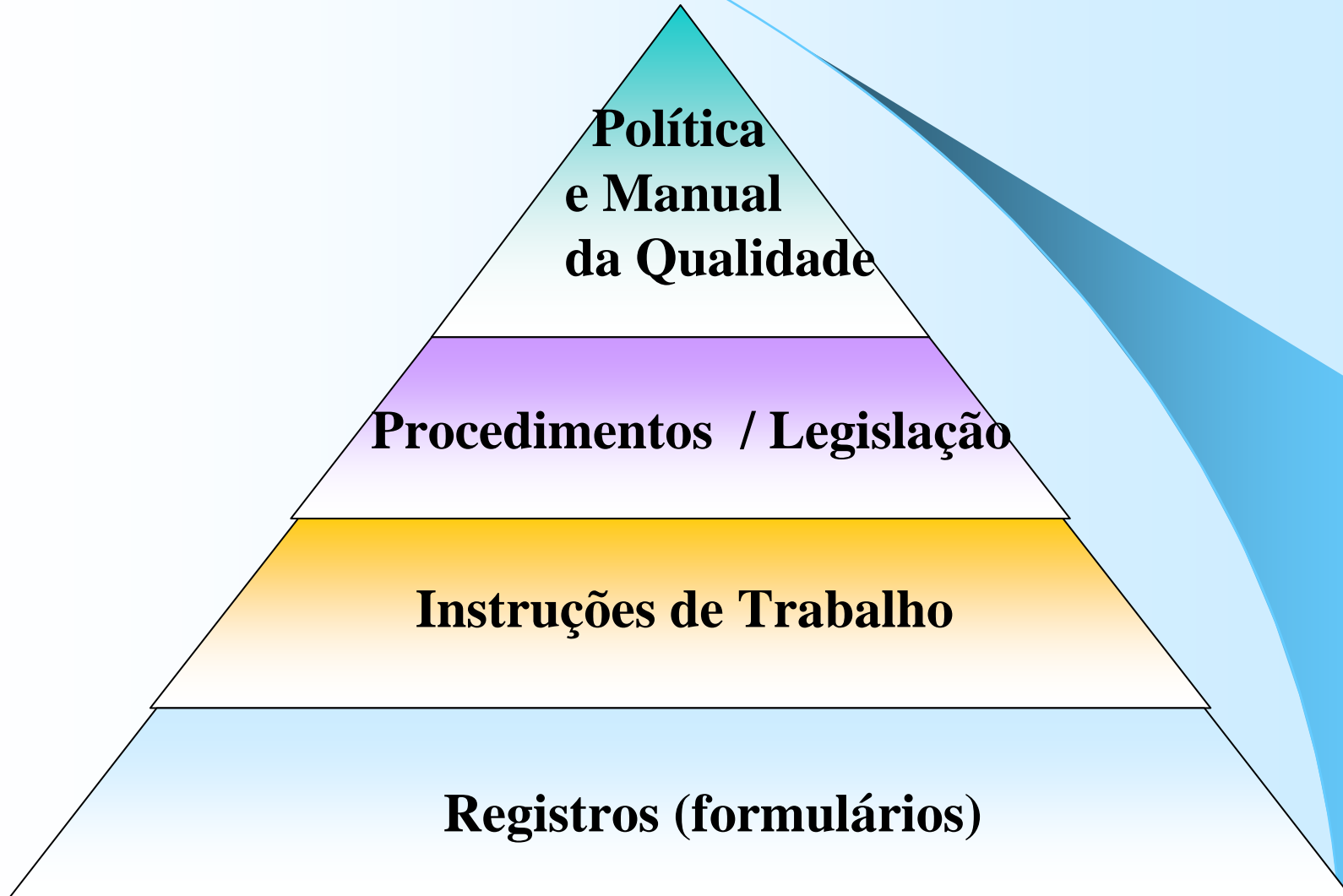
A  
T  
E  
N  
Ç  
Ã  
O



- A documentação do SGQ pode ter qualquer formato ou tipo de comunicação
- A abrangência da documentação do SGQ pode diferir de uma organização para a outra devido:
  - À dimensão da organização e ao tipo de atividades;
  - À complexidade dos processos e suas interações;
  - À competência do pessoal.



# Estrutura do Sistema Documental ISO 9001:2008





# ISO 9001:2008

## 4.2.2 Manual da Qualidade

A organização deve **estabelecer** e **manter** um manual da qualidade que inclua:

- ❖ Escopo do sistema de gestão da qualidade, incluindo detalhes e justificativa para exclusões;
- ❖ Procedimentos documentados estabelecidos para o SGQ ou referência à eles;
- ❖ Descrição da interação entre os processos do sistema de gestão da qualidade.



# ISO 9001:2008

## 4.2.3 Controle de Documentos

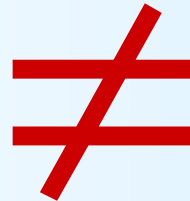
**Procedimento documentado** que estabeleça os controles necessários para:

- a) aprovação de documentos quanto à sua adequação, antes da emissão;
- b) analisar criticamente e atualizar, quando necessário, e reaprovar documentos;
- c) assegurar identificação de alterações e situação da revisão atual dos documentos;
- d) assegurar que as versões pertinentes de documentos aplicáveis estejam disponíveis nos locais de uso;
- e) assegurar que os documentos permaneçam legíveis e prontamente identificáveis;
- f) assegurar identificação de documentos de origem externa, e o controle da distribuição;
- g) evitar o uso não intencional de documentos obsoletos, e identificá-los quanto retidos para qualquer fim.



# ISO 9001:2008

**REGISTRO**



**DOCUMENTO**

“Algo que expressa resultados obtidos ou fornece evidência das atividades realizadas”.



“Informação e respectivo meio de suporte”.





# ISO 9001:2008

## 4.2.4 Controle de Registros

A organização deve **estabelecer** e **manter** registros para evidenciar:

- A conformidade com requisitos;
- A operação eficaz do SGQ.

Manter os registros:

- Legíveis;
- Identificados;
- Prontamente recuperáveis

organização deve **estabelecer** um procedimento para:

- Identificação;
- Armazenamento;
- Proteção;
- Recuperação;
- Tempo de retenção;
- Descarte.



# Sistema de Gestão da Qualidade

## Seção 5 da NBR ISO 9001:2008

### 5. RESPONSABILIDADE DA DIREÇÃO



5.1. COMPROMETIMENTO DA DIREÇÃO

5.2. FOCO NO CLIENTE

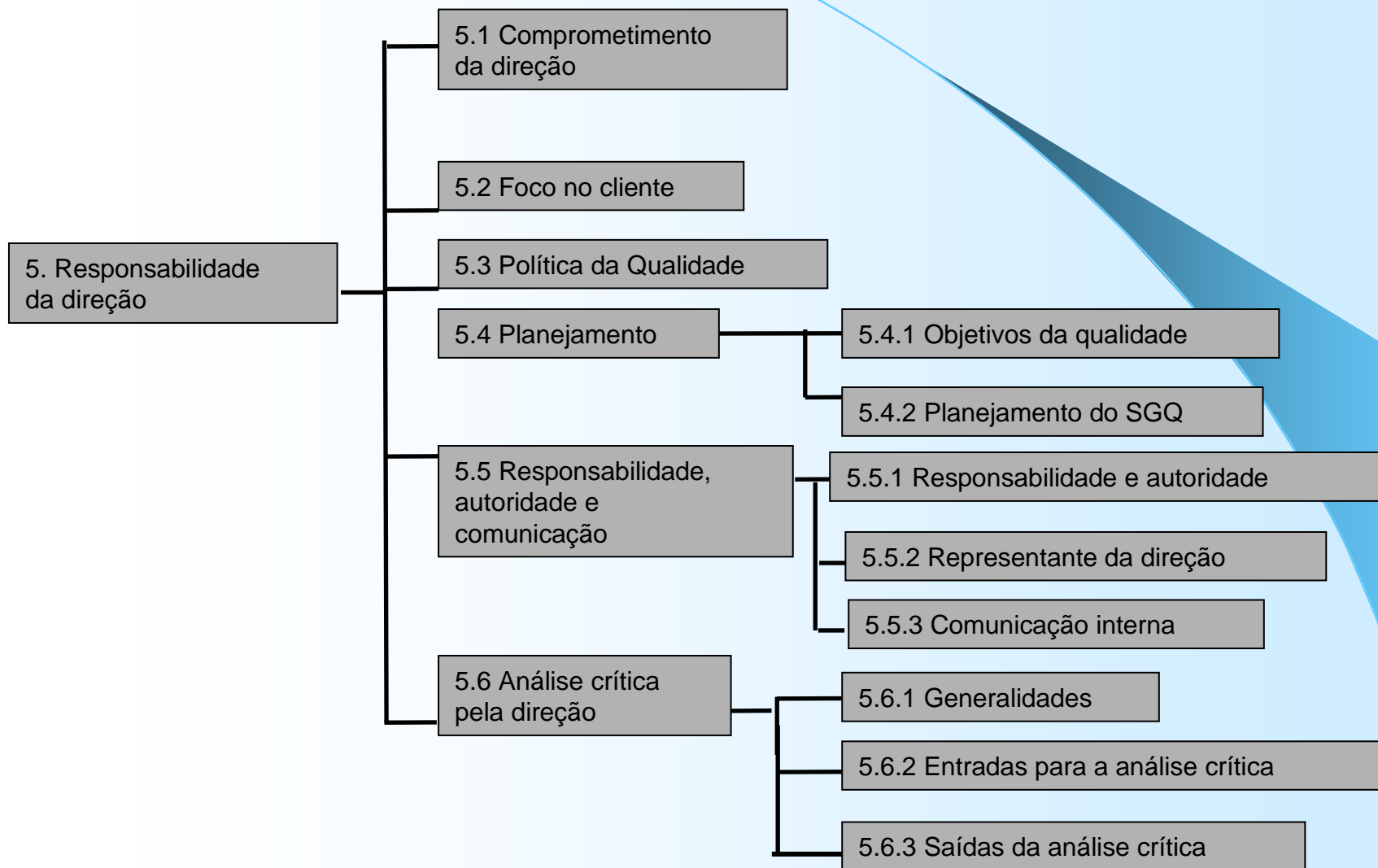
5.3. POLÍTICA DA QUALIDADE

5.4. PLANEJAMENTO

5.5. RESPONSABILIDADE, AUTORIDADE E COMUNICAÇÃO

5.6. ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO

# ISO 9001:2008







# ISO 9001:2008

## Alta Direção

Pessoa ou grupo de pessoas que dirigem e controlam uma organização no mais alto nível.



# ISO 9001:2008

## 5.1 Comprometimento da Direção

A Alta Direção da Organização deve **evidenciar**

- O seu comprometimento com o
  - desenvolvimento e implementação do SGQ;
  - e com a melhoria contínua de sua eficácia através da:

a) comunicação à organização da importância do atendimento aos requisitos:

- Dos clientes;
- Regulamentares;
- Estatutários.

b) do estabelecimento da política da qualidade;

c) garantia de que os objetivos da qualidade são estabelecidos;

d) condução das análises críticas pela direção;

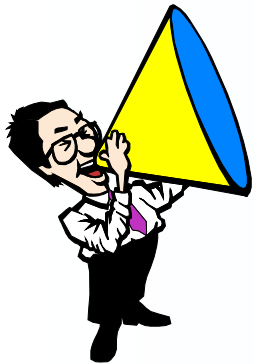
e) garantia da disponibilidade de recursos.



# ISO 9001:2008

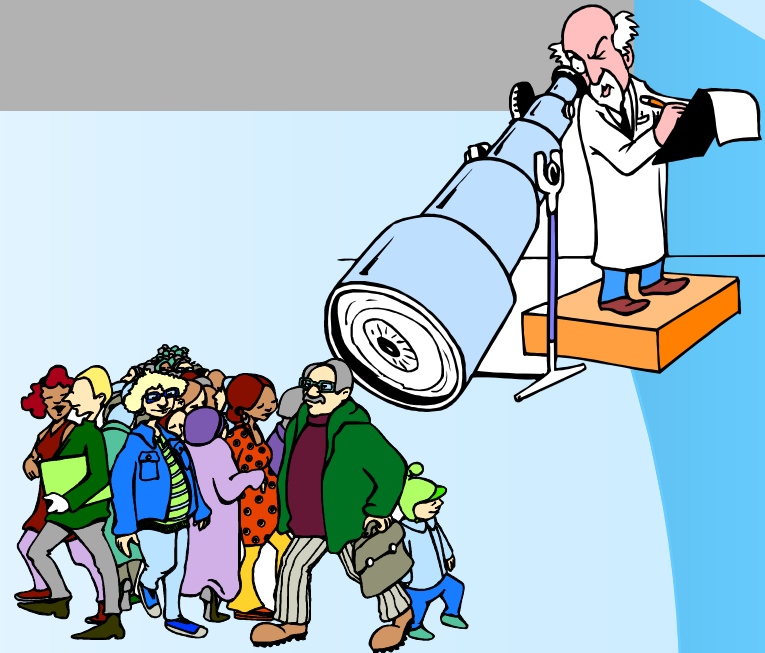
## 5.2 Foco no cliente

A alta direção deve assegurar que os requisitos do cliente são determinados e atendidos com o objetivo de aumentar a satisfação do cliente.



**ATENÇÃO!**

Ver os requisitos 7.2.1 e 8.2.1





# ISO 9001:2008



## 5.3 Política da qualidade

A Alta Direção da Organização deve **assegurar** que a política da qualidade:

- a) seja apropriada ao propósito da organização;
- b) inclua um comprometimento com o atendimento aos requisitos e com a melhoria contínua da eficácia do SGQ;
- c) proporcione uma estrutura para o estabelecimento e análise crítica dos Objetivos da Qualidade;
- d) seja comunicada e entendida por toda a organização;
- e) seja analisada criticamente para a manutenção de sua adequação.



# ISO 9001:2008

## 5.4 Planejamento

### 5.4.1 Objetivos da qualidade

A alta direção deve **assegurar** que objetivos da qualidade, incluindo aqueles necessários para atender os requisitos do produto [7.1 a], sejam estabelecidos em todas as funções e níveis pertinentes da organização.

Os objetivos devem ser mensuráveis e consistentes com a política da qualidade.



# ISO 9001:2008

<b>POLITICA DA QUALIDADE</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>FERRAMENTA</b>
<b>Nós da Subprefeitura Itaim trabalhamos para atender as necessidades dos cidadãos/clientes, conforme a legislação vigente, prestando serviços específicos, buscando a melhoria contínua e a excelência</b>	<b>Aumentar a satisfação dos cidadãos/clientes</b>	<b>Índice de satisfação do cliente/ cidadão Maior ou igual a 90%</b>	<b>Pesquisa de satisfação do cidadão/cliente</b>
<b>Temos por compromisso treinar, capacitar e desenvolver nossos recursos humanos</b>	<b>Aumentar o nível de eficácia dos recursos humanos</b>	<b>Índice de eficácia Maior ou igual a 70% Com nota acima de 7.0  Número Mínimo de 40 HHT</b>	<b>Planilha de Avaliação de Eficácia Planilha de controle de HHT</b>
<b>A nossa qualidade é constituída pela percepção dos cidadãos/cliente, dos recursos humanos e dos fornecedores</b>	<b>Aumentar a satisfação dos servidores  Melhorar a conformidade dos insumos recebidos</b>	<b>Índice de satisfação dos servidores Maior ou igual a 70%  Índice de conformidade de insumos (ICI) Maior ou igual a 70%</b>	<b>Pesquisa de clima organizacional  Planilha de acompanhamento dos materiais recebidos</b>



# ISO 9001:2008

## 5.4.2 Planejamento do sistema de gestão da qualidade

A Alta Direção da Organização deve **assegurar** que :

- a) a realização do planejamento do SGQ de forma a atender aos requisitos citados em 4.1 e com os objetivos da qualidade;
- b) a manutenção da integridade do SGQ quando alterações no SGQ são planejados e implementadas;





# ISO 9001:2008

## 5.5 Responsabilidade, autoridade e comunicação

### 5.5.1 Responsabilidade e autoridade

A Alta Direção da Organização deve **assegurar** que as responsabilidades e autoridades são definidas e comunicadas na organização.

### 5.5.2 Representante da direção

A Alta Direção da Organização deve **indicar** um membro da organização que, independente de outras responsabilidades, deve ter responsabilidade e autoridade para:

a) assegurar que os processos necessários para o SGQ sejam:

Estabelecidos, Implementados e Mantidos.

b) relatar à Alta Direção o desempenho do SGQ e qualquer necessidade de melhoria;

c) assegurar a promoção da conscientização sobre os requisitos do cliente em toda a organização.





# ISO 9001:2008

## 5.5.3 Comunicação interna

A Alta Direção da Organização deve **assegurar** :

- O estabelecimento de processos de comunicação adequados na organização;
- A realização de comunicação relativa à eficácia do SGQ.

### Orientação

- Jornais ou revistas internas;
- Reuniões de área;
- Quadros de aviso;
- E-mail ou site na internet;
- Esquemas de sugestão ou pesquisa com servidores.





# ISO 9001:2008

## 5.6 Análise crítica pela direção

### 5.6.1 Generalidades

A alta direção deve analisar criticamente o SGQ em intervalos planejados, para assegurar sua contínua pertinência, adequação e eficácia.

Esta análise crítica deve incluir a avaliação de oportunidades de melhoria e a necessidade de mudanças no SGQ, incluindo a política e objetivos da qualidade.

Devem ser mantidos registros [ 4.2.4]



# ISO 9001:2008

## 5.6.2 Entradas para análise crítica

Devem **incluir** informações sobre:

- a) Resultados de auditorias;
- b) Realimentação de cliente;
- c) Desempenho do processo e conformidade do produto;
- d) Situações das ações preventivas e corretivas;
- e) Acompanhamento das ações oriundas de análise críticas anteriores pela Direção;
- f) Mudanças que possam afetar o SGQ;
- g) Recomendações para melhoria.

# ISO 9001:2008

## 5.6.3 Saídas da análise crítica

Devem **incluir** quaisquer decisões e ações relacionadas a:

- a) Melhoria da eficácia do SGQ e seus processos;
- b) Melhoria do produto em relação aos requisitos do cliente;
- c) Necessidades de recursos;





# Sistema de Gestão da Qualidade

## Seção 6 da NBR ISO 9001:2008

### 6. GESTÃO DE RECURSOS

6.1. PROVISÃO DE RECURSOS

6.2. RECURSOS HUMANOS

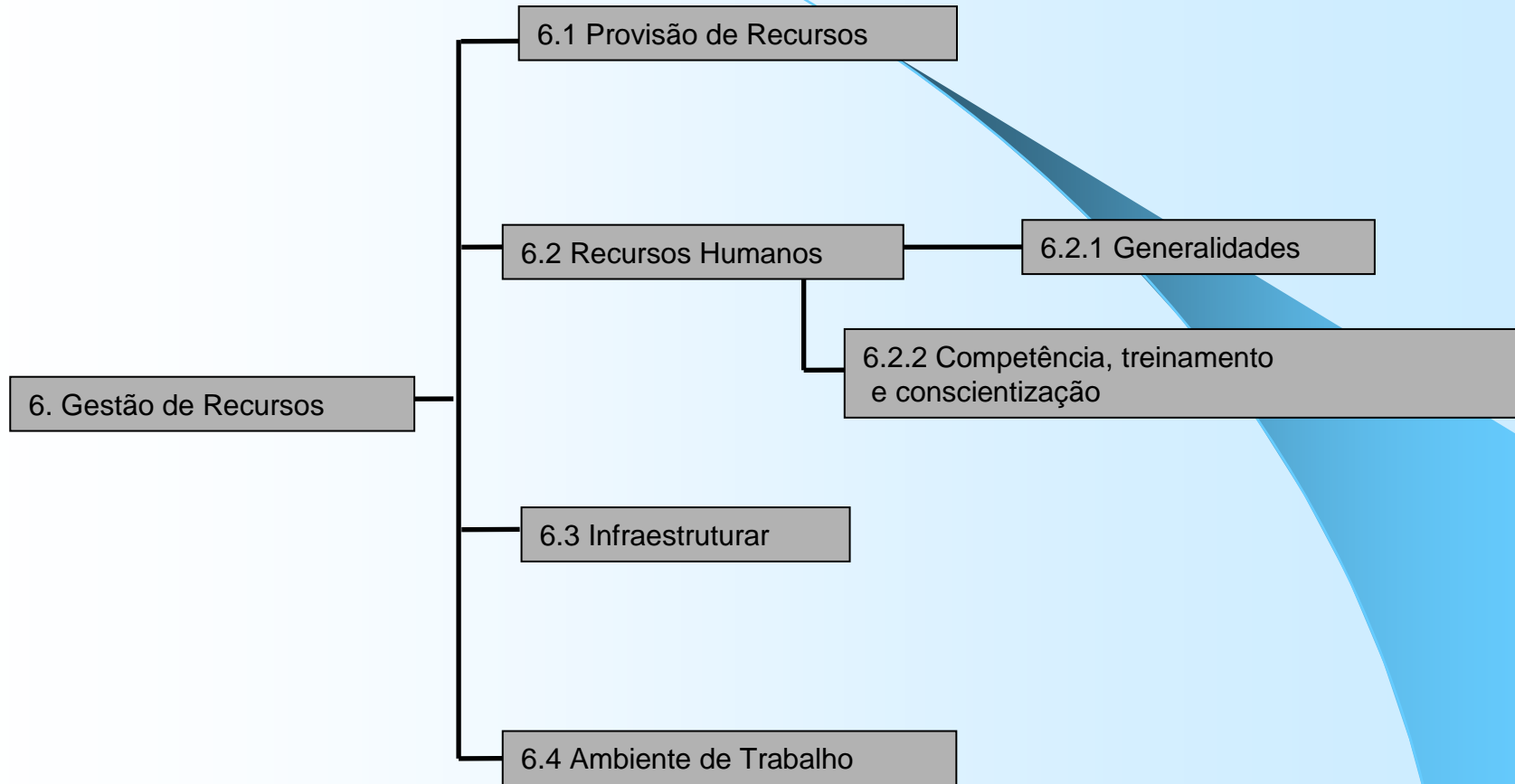
6.3. INFRAESTRUTURA

6.4. AMBIENTE DE TRABALHO





# ISO 9001:2008



## 6.1 Provisão de recursos

A organização deve **determinar** e **prover** recursos necessários para:

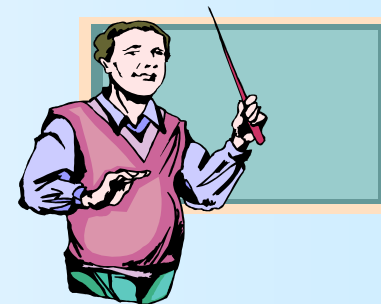
- a) implementar e manter o SGQ e melhorar continuamente sua eficácia;
- b) aumentar a satisfação de clientes mediante o atendimento aos seus requisitos.

## 6.2 Recursos humanos

### 6.2.1 Generalidades

Assegurar a competência do pessoal que executa atividades que afetam a conformidade com os requisitos do produto, com base em:

- Educação;
- Treinamento;
- Habilidade;
- Experiência.





# ISO 9001:2008

## Competência

Capacidade demonstrada para aplicar conhecimento e habilidades.





# ISO 9001:2008

## 6.2.2 Competência, treinamento e conscientização

A organização **deve**:

- a) determinar a competência necessária para o pessoal que executa trabalhos que afetam a conformidade com os requisitos do produto;
- b) prover treinamento ou tomar outras ações para atingir a competência necessária;
- c) avaliar a eficácia das ações executadas;
- d) assegurar que o pessoal está consciente quanto à pertinência e importância de suas atividades e de como elas contribuem para atingir os Objetivos da Qualidade;
- e) manter registros apropriados de:
  - Educação;
  - Treinamento;
  - Habilidades;
  - Experiência.

[ Ver 4.2.4]





# ISO 9001:2008

## 6.3 Infraestrutura

A organização deve **determinar prover e manter**:

- A infraestrutura necessária para alcançar a conformidade com os requisitos do produto.

A organização deve incluir na infraestrutura quando aplicável:

- a) edifícios, espaços de trabalho e instalações associadas;
- b) equipamentos de processos, incluindo materiais, equipamentos, programas de computador;
- c) serviços de apoio, incluindo transporte, comunicação.

# ISO 9001:2008

## 6.4 Ambiente de trabalho

A organização deve **determinar e gerenciar**:

- ❑ As condições do ambiente de trabalho necessárias para alcançar a conformidade com os requisitos do produto.

### Orientação:

A criação de um ambiente de trabalho apropriado, como uma combinação de **fatores humanos e físicos**, deveria considerar:

- Ergonomia;
- Localização;
- Interação social;
- Instalações para as pessoas na organização;
- Temperatura, umidade, iluminação, ventilação;
- Higiene, limpeza, ruído, poluição;
- Regras e orientações de segurança;
- Métodos de trabalho criativo e oportunidades de maior envolvimento para realizar o potencial das pessoas na organização.



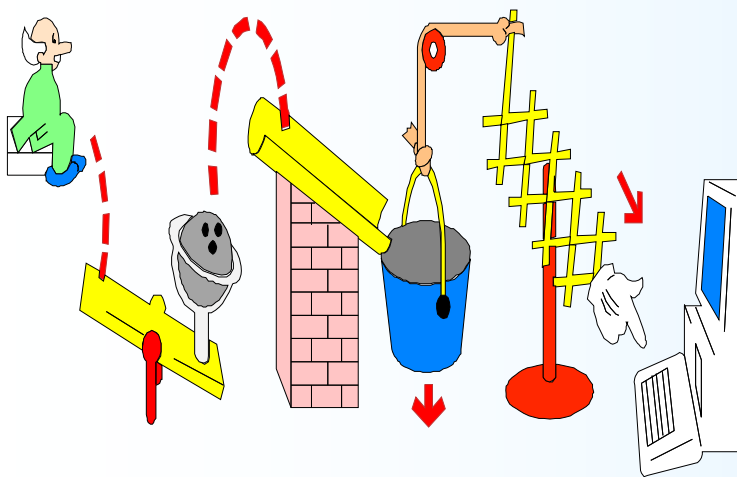


# Sistema de Gestão da Qualidade

## Seção 7 da NBR ISO 9001:2008

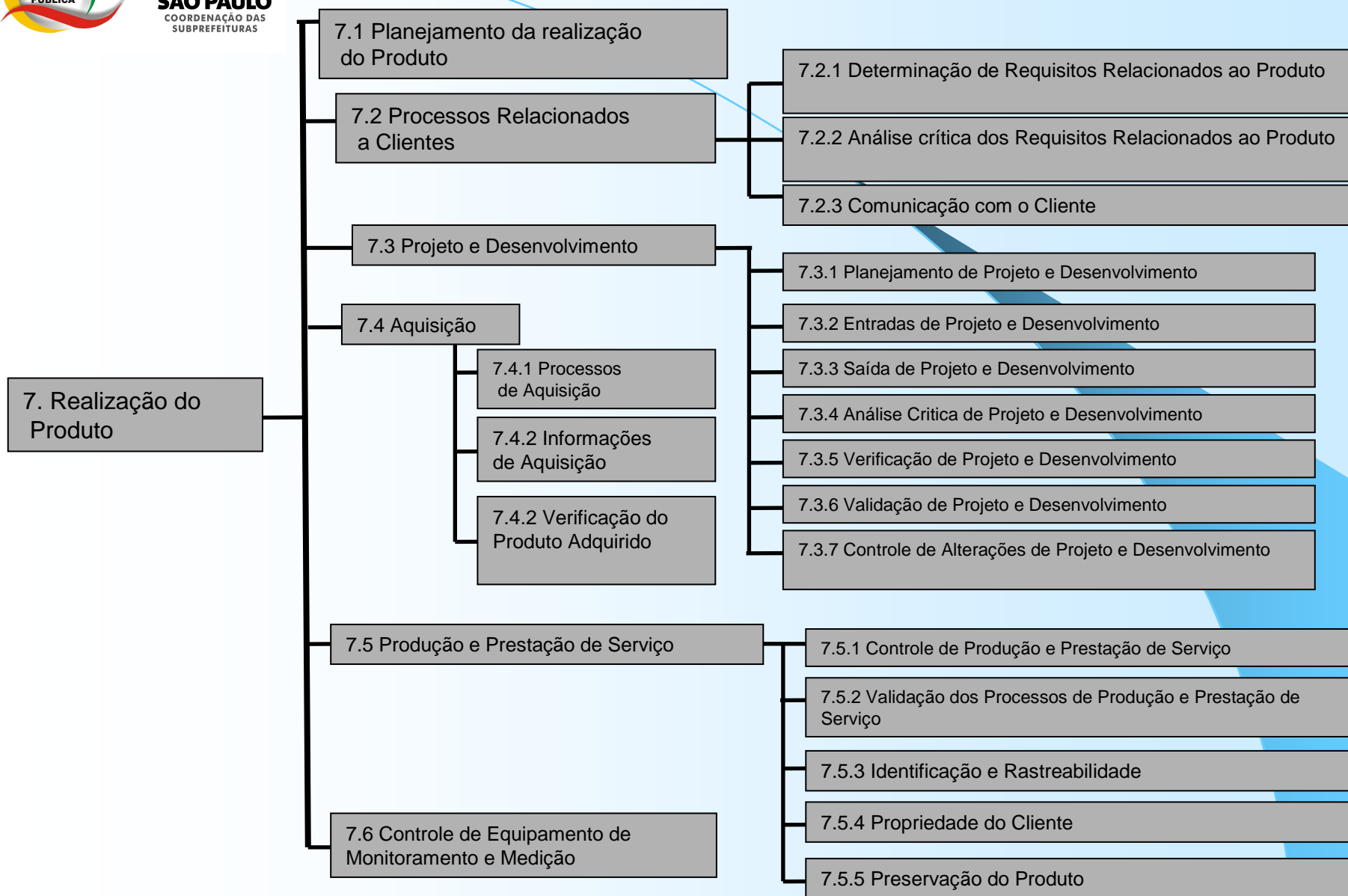
### 7. REALIZAÇÃO DO PRODUTO

- 7.1. PLANEJAMENTO DA REALIZAÇÃO DO PRODUTO
- 7.2. PROCESSOS RELACIONADOS A CLIENTES
- 7.3. PROJETO E DESENVOLVIMENTO
- 7.4. AQUISIÇÃO
- 7.5. PRODUÇÃO E FORNECIMENTO DE SERVIÇO
- 7.6. CONTROLE DE DISPOSITIVOS DE MEDIÇÃO E MONITORAMENTO





# ISO 9001:2008





# ISO 9001:2008

## 7.1 Planejamento da realização do Produto

A Organização deve **planejar** e **desenvolver**:

- Os processos necessários para a realização do produto

A Organização deve também **assegurar**:

- A coerência desse planejamento com os requisitos de outros processos do SGQ [4.1]

Ao planejar a realização do produto, a organização deve determinar, quando apropriado:

- os objetivos da qualidade e requisitos para o produto;
- a necessidade de estabelecer processos e documentos e prover recursos específicos para o produto;
- a verificação, validação, monitoramento, medição, inspeção e atividades de ensaio requeridos, específicos para o produto, bem como os critérios para aceitação do produto;
- os registros necessários para fornecer evidência de que os processos de realização e o produto resultante atendam aos requisitos [ver 4.2.4]



# ISO 9001:2008

A Organização deve **elaborar**:

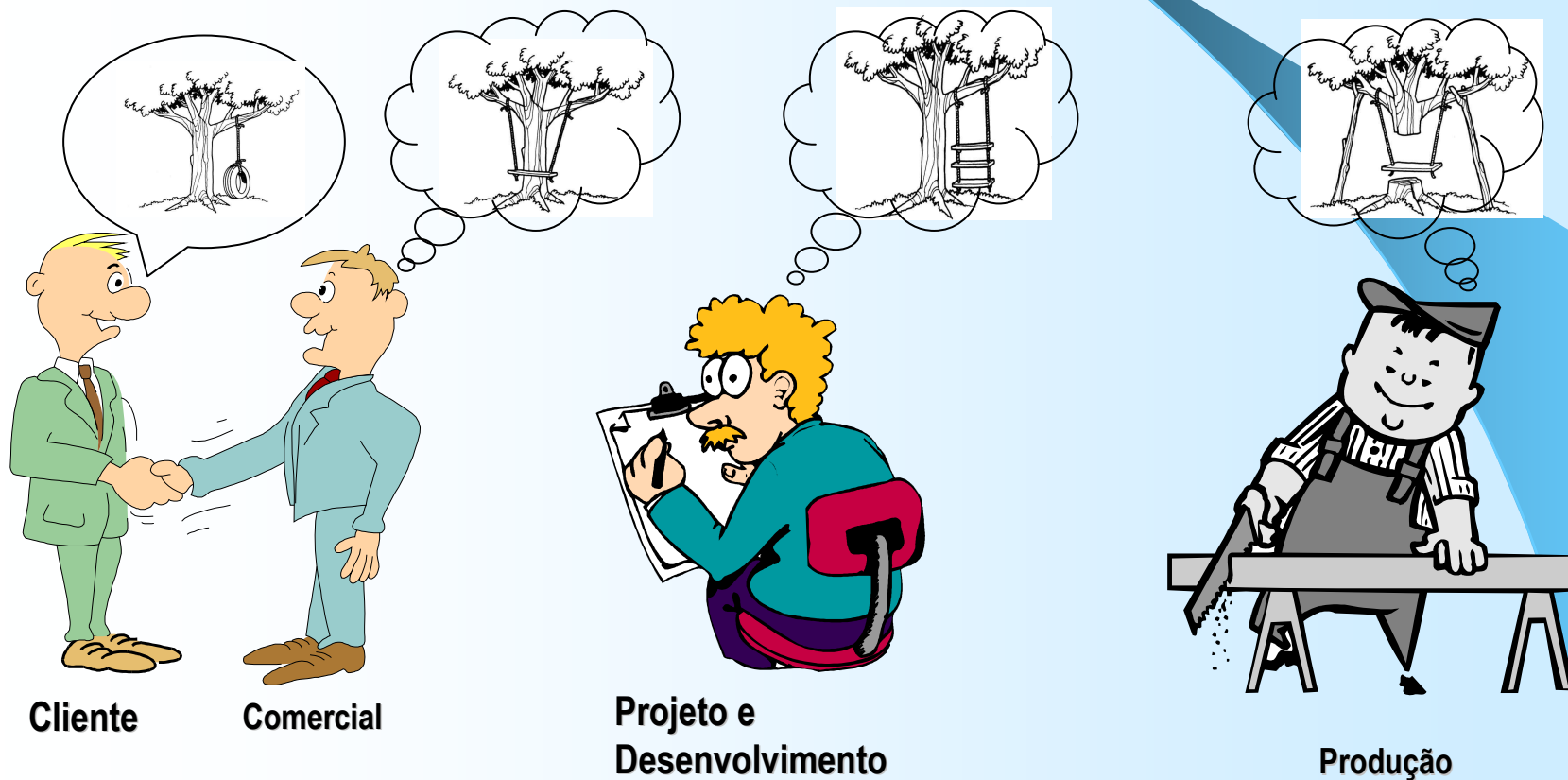
- As saídas desse planejamento de forma adequada ao método de operação da Organização;

Nota 1: Um documento especificando os processos do SGQ (incluindo os processos de realização do produto) e os recursos a serem aplicados para um produto, empreendimento ou contrato específico pode ser referenciado como um plano da qualidade;

Nota 2: A organização também pode aplicar os recursos apresentados em 7.3 no desenvolvimento dos processos de realização do produto.

# ISO 9001:2008

## 7.2 Processos relacionados a clientes







# ISO 9001:2008

## 7.2.1 Determinação de requisitos relacionados ao produto

A Organização deve **determinar os requisitos**:

- a) especificados pelo cliente, incluindo os requisitos para entrega e para atividades de pós-entrega;
- b) não declarados pelo cliente, mas necessários para o uso especificado ou pretendido, até onde conhecido;
- c) estatutários e regulamentares aplicáveis ao produto;
- d) Adicionais definidos pela própria organização.



**NOTA** : As atividades de pós-entrega podem incluir condições de garantia, obrigações contratuais (tais como serviços de manutenção e serviços suplementares como reciclagem e descarte).



# ISO 9001:2008

## 7.2.2 Análise crítica dos requisitos relacionados ao produto

A Organização deve **Analisar**

- Criticamente os requisitos relacionados ao produto, antes de assumir o compromisso de fornecimento deste produto ao cliente

A organização deve **Assegurar** que os requisitos

- do produto estão definidos;
- de contrato ou pedido que estejam divergente do previamente manifestado estejam resolvidos;
- estão coerentes com a capacidade da Organização.



# ISO 9001:2008

A Organização deve **Manter**

- Registros das análises críticas e ações resultantes (ver 4.2.4).

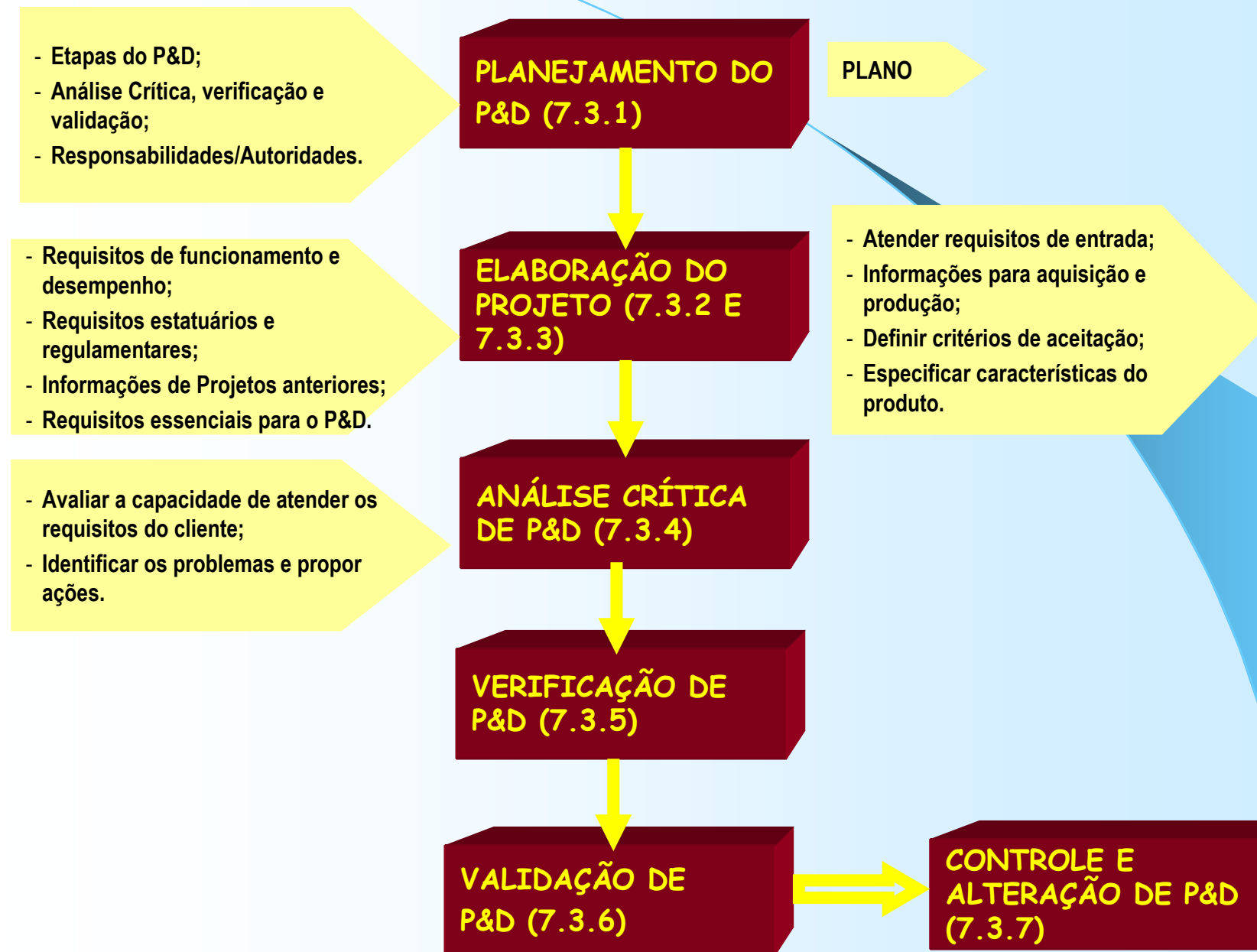
A Organização deve **Confirmar**

- Os requisitos com o cliente, antes da aceitação do pedido, quando o cliente não documentar tais requisitos.

A Organização deve **Assegurar**

- Que os documentos pertinentes sejam revisados e que o pessoal envolvido seja comunicado sempre que houver alteração dos requisitos do produto.

# ISO 9001:2008





# ISO 9001:2008

## 7.4.1 Processo de aquisição

A Organização deve:

### **Assegurar**

- Que o produto adquirido atende aos requisitos especificados;

### **Determinar**

- O tipo e extensão do controle aplicado ao fornecedor e ao produto adquirido, em função do efeito do produto na realização subsequente do produto ou no produto final;

A Organização deve também **Estabelecer** critérios para:

- Seleção;
- Avaliação;
- Reavaliação de fornecedores.





# ISO 9001:2008

A Organização deve:

## **Avaliar e Selecionar**

- Fornecedores com base em sua capacidade em fornecer produtos que atendam aos requisitos da Organização;

## **Manter**

- Registros dos resultados das avaliações e ações decorrentes (ver 4.2.4).





# ISO 9001:2008

## 7.4.2 Informações de aquisição

As informações de aquisição devem:

### **Descrever**

- O produto a ser adquirido

E **Incluir** quando apropriado, os requisitos para:

- aprovação de produto, procedimentos, processos e equipamentos;
- a qualificação de pessoal;
- o SGQ.



**NOTA** : A organização deve assegurar a adequação dos requisitos de aquisição especificados antes da sua comunicação ao fornecedor.



# ISO 9001:2008

## 7.4.3 Verificação do produto adquirido

A Organização deve:

### **Estabelecer e Implementar**

- Inspeção ou outras atividades para assegurar que o produto adquirido atende aos requisitos de aquisição especificados.

### **Prever**

- Nas informações de aquisição, eventuais intenções da Organização ou seu cliente em verificações do fornecedor, incluindo: \*Providências de verificação pretendida e \* Método de liberação do produto.





# ISO 9001:2008

## 7.5.1 Controle de produção e prestação de serviço

A Organização deve **Planejar e Realizar**

- A produção e a prestação de serviço sob condições controladas.

Condições controladas devem **Incluir** quando aplicável:

- a) a disponibilidade de informações que descrevem as características do produto;
- b) a disponibilidade de instruções de trabalho, quando necessárias;
- c) o uso de equipamento adequado;
- d) a disponibilidade e uso de equipamentos de monitoramento e medição;
- e) a implementação de monitoramento e medição;
- f) a implementação de atividades de liberação, entrega e pós-entrega do produto.



# ISO 9001:2008

## 7.5.2 Validação dos processos de produção e prestação de serviço

A Organização deve **Validar**

- Quaisquer processos de produção e prestação de serviço onde a saída resultante não possa ser verificada por monitoramento ou medição subsequente.

A Organização deve **Incluir** nas atividades de validação

- Os processos onde as deficiências só fiquem aparentes depois que o produto esteja em uso ou o serviço foi entregue.

**Assegurar**

- Que a validação demonstre a capacidade desses processos em atender aos requisitos planejados.



# ISO 9001:2008

## **Providenciar** quando aplicável para esses processos:

- a) critérios definidos para análise crítica e aprovação dos processos;
- b) aprovação de equipamento e qualificação de pessoal;
- c) uso de métodos e procedimentos específicos;
- d) requisitos para registros (ver 4.2.4);
- e) revalidação.



# ISO 9001:2008

## 7.5.3 Identificação e rastreabilidade

A Organização deve:

### Identificar

- O produto por meios adequados durante os processos de realização do produto;
- A situação do produto quanto aos requisitos de monitoramento e medição;

### Controlar

- A identificação única do produto, para fins de rastreabilidade, quando esta for um requisito.



**NOTA** : Rastreabilidade é a capacidade de recuperação de históricos, aplicações ou localizações do que se está considerando.



# ISO 9001:2008

## 7.5.4 Propriedade do cliente

A Organização deve:

### **Proteger**

- A propriedade do cliente quando sob a responsabilidade da Organização;

### **Identificar, Verificar, Proteger e Salvaguardar**

- A propriedade do cliente fornecida para uso ou incorporação ao produto.

A Organização deve:

### **Relatar** ao Cliente

- Qualquer extravio, dano ou inadequação ao uso;

A Organização deve também manter **Registros** sobre o fato (ver 4.2.4)



# ISO 9001:2008

## 7.5.5 Preservação do produto

A Organização deve:

### Preservar

- A conformidade do produto durante os processos internos até a entrega no destino pretendido;

### Incluir

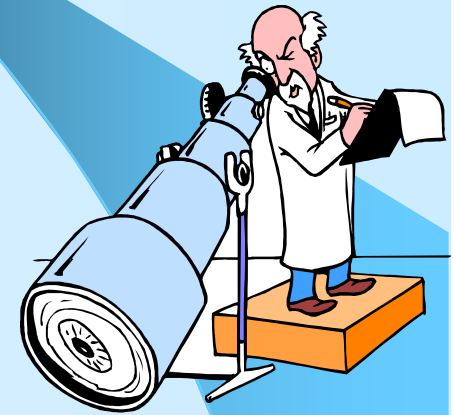
- Nos critérios de preservação, as atividades referentes a:
  - Identificação;
  - Manuseio;
  - Embalagem;
  - Armazenamento;
  - Proteção.



## 7.6 Controle de equipamento de monitoramento e medição

A Organização deve **Determinar**

- ❑ As medições e monitoramentos a serem realizados e os dispositivos de medição e monitoramento necessários para evidenciar a conformidade do produto com os requisitos determinados.



A Organização deve **Estabelecer**

- ❑ Processos para assegurar medição e monitoramento coerentes com os requisitos previstos.



# Sistema de Gestão da Qualidade

## Seção 8 da NBR ISO 9001:2008

### 8. MEDIÇÃO, ANÁLISE E MELHORIA

8.1. GENERALIDADES

8.2. MEDIÇÃO E MONITORAMENTO

8.3. CONTROLE DE PRODUTO NÃO-CONFORME

8.4. ANÁLISE DE DADOS

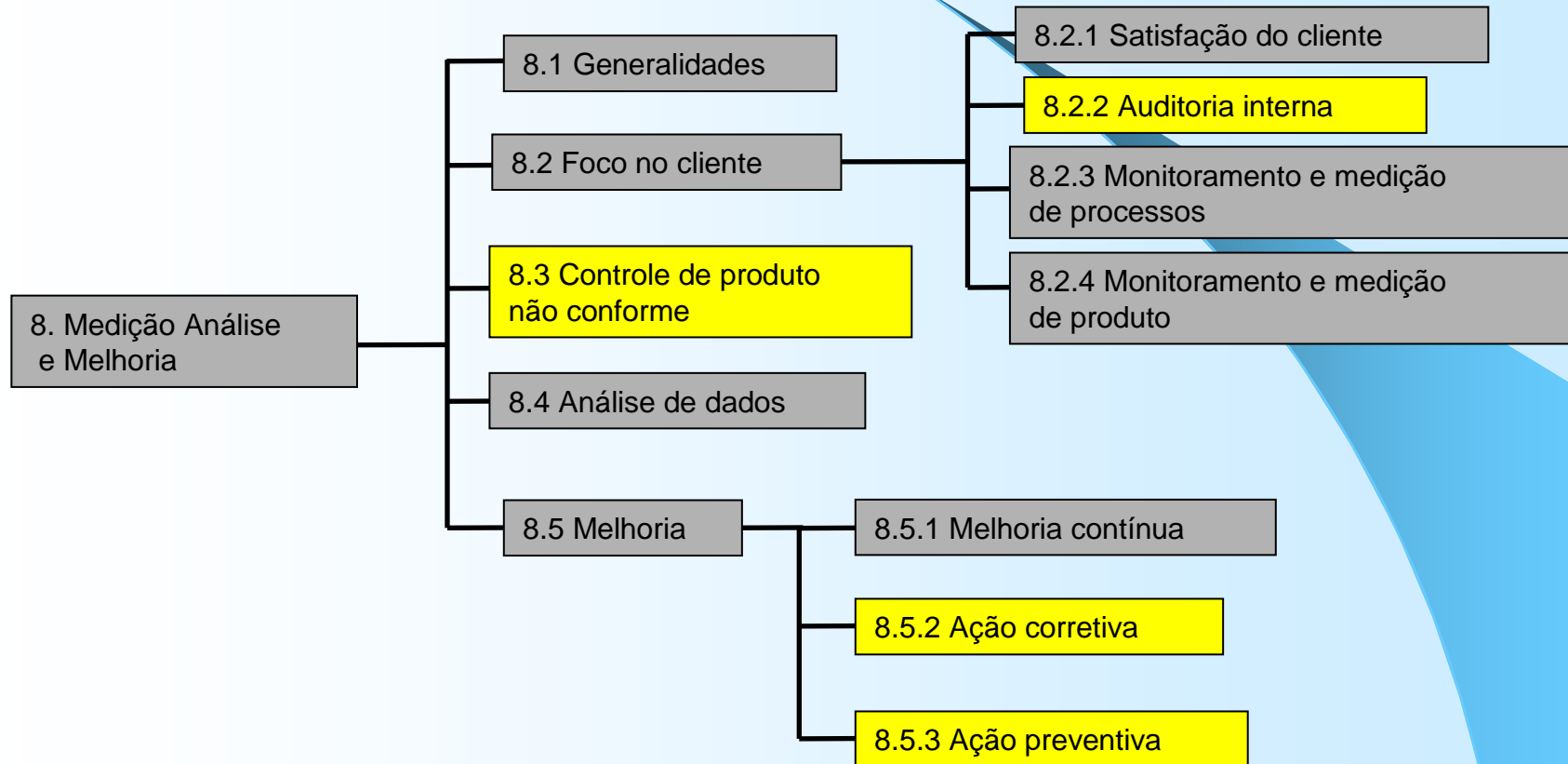
8.5. MELHORIAS







# ISO 9001:2008



 Requisito onde é obrigatório procedimento documentado



# ISO 9001:2008

## 8.1 Generalidades

A Organização deve **planejar** e **implementar**:

Os processos necessários de monitoramento, medição, análise e melhoria para:

- a) demonstrar a conformidade aos requisitos do produto;
- b) assegurar a conformidade do SGQ;
- c) melhorar continuamente a eficácia do SGQ.

Para tanto deve ser incluído a **Determinação** dos métodos aplicáveis, incluindo técnicas estatísticas, e a extensão de seu uso.

## 8.2.1 Satisfação do cliente

A Organização deve **monitorar**:

- ❑ Informações relativas à percepção do cliente, quanto ao nível de atendimento aos requisitos do cliente.

A Organização deve **determinar**:

- ❑ Os métodos para obtenção e uso dessas informações.

São exemplos de monitoramento do cliente:



- ❖ Pesquisas de Satisfação de cliente;
- ❖ Dados do cliente sobre a qualidade do produto;
- ❖ Pesquisas de opinião de usuários;
- ❖ Análise de perdas de negócios;



# ISO 9001:2008

## 8.2.2 Auditoria interna

A Organização deve **executar**

- Auditorias internas a intervalos planejados para determinar se o SGQ
  - a) está conforme as disposições planejadas (ver 7.1) com os requisitos desta Norma e com os requisitos do SGQ estabelecido pela Organização;
  - b) Está mantido e implementado eficazmente.

**Planejar** um programa de auditorias considerando

- A situação e importância dos processos e áreas a serem auditadas;
- Resultados de auditorias anteriores.



# ISO 9001:2008

## Definição (relativo às auditorias)

- Critérios;
- Escopo;
- Frequência;
- Método

Deve ser **estabelecido** um procedimento definindo:

- As responsabilidades;
- Os requisitos para planejamento e execução ;
- Os requisitos para relato de resultados;
- Os critérios para manutenção de registros (ver 4.2.4)

**Selecionar** Auditores;

**Executar** Auditorias de forma a **assegurar**:

- Objetividade e imparcialidade do processo de auditoria.

**Designar**:

- Auditores independentes, assegurando que não auditem seu próprio trabalho



**PROCEDIMENTO  
DOCUMENTADO**



# ISO 9001:2008

O responsável da área auditada deve:

## **Determinar e Providenciar**

- Ações para eliminar não conformidades e suas causas;
- Atividades de acompanhamento, que devem incluir:
  - Verificações das ações executadas;
  - Relato dos resultados de verificação (ver 8.5.2)





# ISO 9001:2008

## 8.2.3 Monitoramento e medição de processos

A Organização deve **aplicar**:

- Métodos adequados para monitoramento e, quando aplicável, para medição dos processos do SGQ.

**Assegurar**:

- Que os métodos demonstrem a capacidade dos processos em alcançar os resultados planejados.

**Efetuar**

- Correções

**Implantar**

- Ações corretivas adequadas para assegurar a conformidade do produto.

# ISO 9001:2008

## AÇÕES CORRETIVAS

Ação para eliminar a causa de uma não conformidade identificada ou outra situação indesejável.

Nota 1: Pode existir mais de uma causa para uma não conformidade;

Nota 2: Ação corretiva é executada para prevenir a repetição, enquanto que a ação preventiva é executada para prevenir a ocorrência;

Nota 3: Existe uma diferença entre correção e ação corretiva.

ISO 9000:2005

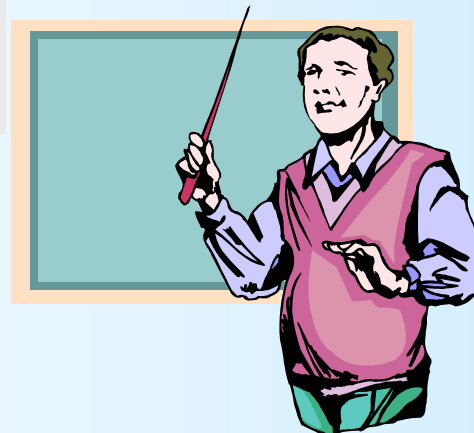
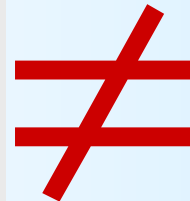
## CORREÇÃO

Ação para eliminar uma não conformidade identificada.

Nota 1: Uma correção pode ser efetuada em conjunto com uma ação corretiva;

Nota 2: Uma correção pode ser, por exemplo, retrabalho ou reclassificação.

ISO 9000:2005







# ISO 9001:2008

A Organização deve **medir** e **monitorar**

- As características do produto para **verificar**
- Se os requisitos do produto estão sendo atendidos.

## **Realizar**

- A medição e monitoramento do produto em estágios apropriados do processo de realização do produto, de acordo com as providências planejadas (ver 7.1).

## **Manter**

- A evidência de conformidade com os critérios de aceitação.

## **Indicar**

- Nos registros de liberação do produto, a(s) pessoa(s) que estão autorizadas para essa atividade.

## **Assegurar**

- Que a liberação do produto e entrega do serviço não prossiga até que todas as providências planejadas (ver 7.1) tenham sido satisfatoriamente concluídas, ou aprovadas de outra forma por autoridade pertinente ou pelo cliente, quando aplicável.

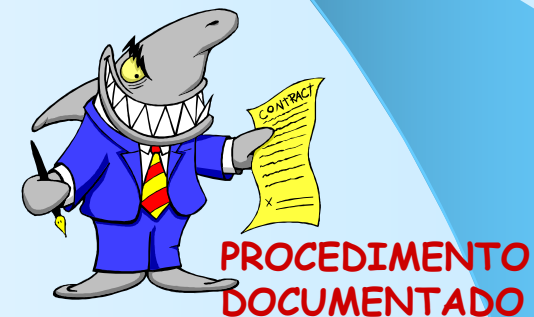
## 8.3 Controle de produto não conforme

A Organização deve **assegurar**

- Que produtos não conforme sejam identificados e controlados para evitar uso ou entrega não intencional;

A Organização deve **estabelecer**

- Procedimento documentado;



A Organização deve **definir**

- Os controle, as responsabilidades e autoridades para lidar com produtos não conforme;



# ISO 9001:2008

A Organização deve **tratar**

Os produtos não conformes por uma ou mais das seguintes formas:

- a) execução de ações para eliminar a não conformidade detectada;
- b) autorização do uso, liberação ou aceitação sob concessão por uma autoridade pertinente e, onde aplicável, pelo cliente;
- c) execução de ações para impedir o seu uso pretendido ou aplicações originais;
- d) execução de ação apropriada aos efeitos, ou efeitos potenciais, da não conformidade quando o produto não conforme for identificado após entrega ou início do uso do produto.

Quando o produto não conforme for corrigido, este deve ser submetido à reavaliação para demonstrar a conformidade com os requisitos.

**Manter** registros sobre a natureza das não conformidades e quaisquer ações subsequentes executadas, incluindo concessões obtidas (ver 4.2.4)

# ISO 9001:2008

## 8.4 Análise de dados

A Organização deve **determinar, coletar e analisar**

- Dados apropriados para:
  - Demonstrar a adequação e eficácia do SGQ;
  - Avaliar onde melhorias contínuas da eficácia do SGQ podem ser realizadas.

### Incluir

- Dados gerados como resultado do monitoramento e da medição e de outras fontes pertinentes.





# ISO 9001:2008

A **realização** da análise de dados deve fornecer informações relativas a

- a) satisfação de clientes (ver 8.2.1);
- b) conformidade com os requisitos do produto (ver 8.2.4);
- c) características e tendências dos processos e produtos, incluindo oportunidades para ação preventiva (ver 8.2.3 e 8.2.4);
- d) fornecedores (ver 7.4).



# ISO 9001:2008

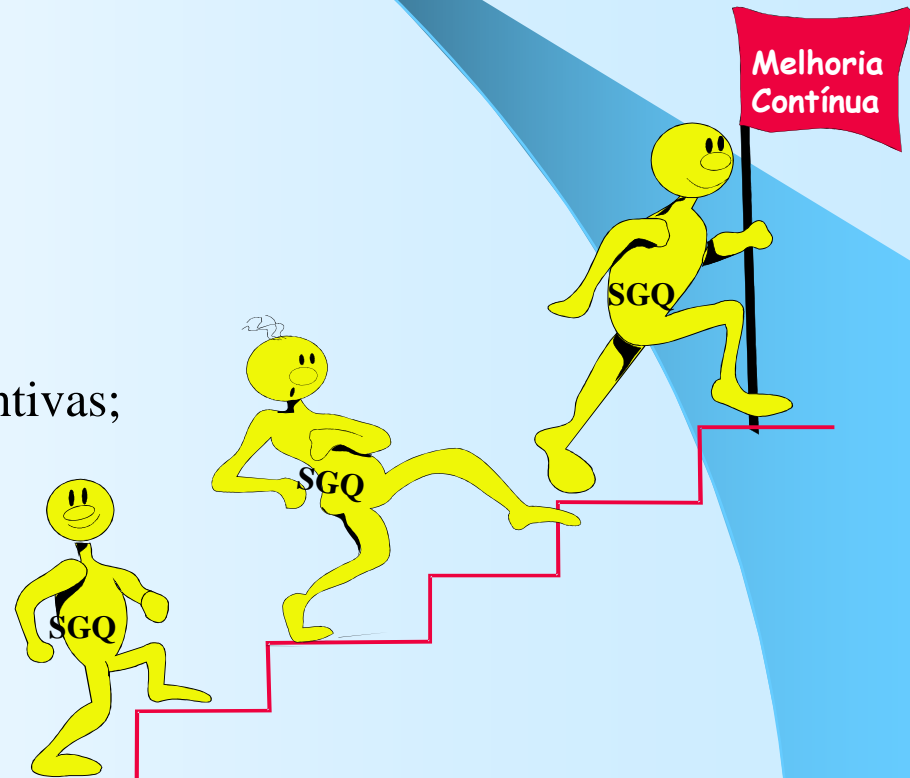
## 8.5.1 Melhoria contínua

A Organização deve **melhorar** continuamente a eficácia do SGQ por meio do uso:

- da política da qualidade;
- dos objetivos da qualidade;
- dos resultados de auditorias;
- das análises de dados;
- das ações corretivas e ações preventivas;
- da análise crítica pela direção.

“A melhoria contínua deve ser um objetivo permanente da organização.”

6º Princípio da Gestão da Qualidade



# ISO 9001:2008

## 8.5.2 Ações corretivas

A Organização deve **executar**

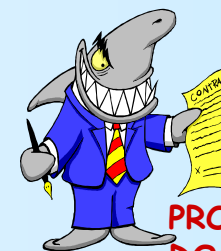
- Ações corretivas para eliminar as causas de não conformidade, de forma a evitar sua repetição.

### **Determinar**

- Ações corretivas apropriadas aos efeitos das não conformidades.

Um procedimento documentado deve ser **estabelecido** definindo os requisitos para:

- análise crítica de não conformidades (incluindo reclamações de clientes);
- determinação das causas de não conformidades;
- avaliação da necessidade de ações para assegurar que não conformidades não ocorram novamente;
- determinação e implementação de ações necessárias;
- registros dos resultados de ações executadas (ver 4.2.4);
- análise crítica da eficácia da ação corretivas executada.



**PROCEDIMENTO  
DOCUMENTADO**



# ISO 9001:2008

## ACÇÃO CORRETIVA

Ação para eliminar a causa de uma não conformidade identificada ou outra situação indesejável.

Nota 1: Pode existir mais de uma causa para uma não conformidade;

Nota 2: Ação corretiva é executada para prevenir a repetição, enquanto que a ação preventiva é executada para prevenir a ocorrência;

Nota 3: Existe uma diferença entre correção e ação corretiva.

ISO 9000:2005

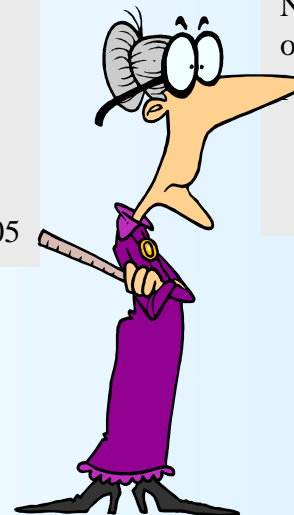
## ACÇÃO PREVENTIVA

Ação para eliminar a causa de uma potencial não conformidade ou outra situação potencialmente indesejável.

Nota 1: Pode existir mais de uma causa para uma não conformidade potencial;

Nota 2: Ação preventiva é executada para prevenir a ocorrência, enquanto que ação corretiva é executada para prevenir a repetição.

ISO 9000:2005







# ISO 9001:2008

## 8.5.3 Ações preventivas

A Organização deve **definir**

- Ações para eliminar as causas de não conformidades potenciais, de forma a evitar sua ocorrência.

### **Determinar**

- Ações preventivas apropriadas aos efeitos dos problemas potenciais.

Um procedimento documentado deve ser **estabelecido** definindo os requisitos para:

- determinação de não conformidades potenciais e de suas causas;
- avaliação da necessidade de ações para evitar a ocorrência de não conformidade;
- determinação e implementação de ações necessárias;
- registros de resultados de ações executadas (ver 4.2.4);
- análise crítica da eficácia da ação preventiva executada.



**PROCEDIMENTO  
DOCUMENTADO**



# ISO 9001:2008

Itens explícitos na NBR ISO 9001:2008 e importantes para o bom atendimento do SGQ:

- Todos os processos devem ser incluídos;
- A Satisfação do Cliente deve ser mensurada;
- Controles e disposições sobre as reclamações de clientes;
- Sistemática de comunicação com o cliente efetivada;
- A Melhoria Contínua;
- A Infra-estrutura e o ambiente de trabalho;
- Comunicação interna;
- Objetivos das atividades e dos processos;
- Colaboradores comprometidos com o SGQ;
- Competências e eficácia.



# ISO 9001:2008

Os documentos do SGQ devem conter no mínimo os requisitos requeridos pela norma:

- Escopo do SGQ, incluindo as exclusões;
- Identificação de procedimentos ou referencia a eles;
- Sequência dos processos e suas interações;
- Outros itens comuns:
  - Política e Objetivos da Qualidade;
  - Manual da Qualidade
  - Histórico e estrutura funcional da organização;
  - Termos e definições utilizadas na organização;
  - Descrição das responsabilidades e autoridades;
  - Plano da Qualidade;
  - Controle de alterações e distribuição;
  - Anexos contendo informações adicionais.



# ISO 9001:2008

## Um SGQ é bem sucedido quando:

- ✚ Alta Direção entende, suporta e é completamente comprometida;
- ✚ Implementação é bem planejada e efetivamente comunicada à organização;
- ✚ Regularmente e continuamente analisada e auditada;
- ✚ Pessoas de todos os níveis da organização são treinadas nas regras da qualidade e estão motivadas.



## Política da Qualidade SMSP

Nós da Subprefeitura Itaim Paulista, trabalhamos para atender as necessidades dos cidadãos/clientes, conforme a legislação vigente, prestando serviços específicos, buscando a melhoria contínua e a excelência.

Temos por compromisso treinar, capacitar e desenvolver nossos recursos humanos.

A nossa qualidade é constituída pela percepção dos cidadãos/clientes, dos recursos humanos, e dos fornecedores.

RONALDO SOUZA CAMARGO  
Secretário de Coordenação das Subprefeituras  
Maio de 2011