

---

# **SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

**ISO 9001:2008**

**Item 6 - Gestão de Recursos**

# Conceitos da Qualidade

---

## ➤ Qualidade

**“Grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos”**

## ➤ Requisitos

**“Necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória”**

## ➤ Características

**“Propriedade diferenciadora”**

# Conceitos da Qualidade

---

## ➤ Cliente

“Organização ou pessoa que recebe um produto”

## ➤ Produto

“Resultado de um processo”

## ➤ Processo

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

# Requisitos da norma ISO 9001: 2008

---

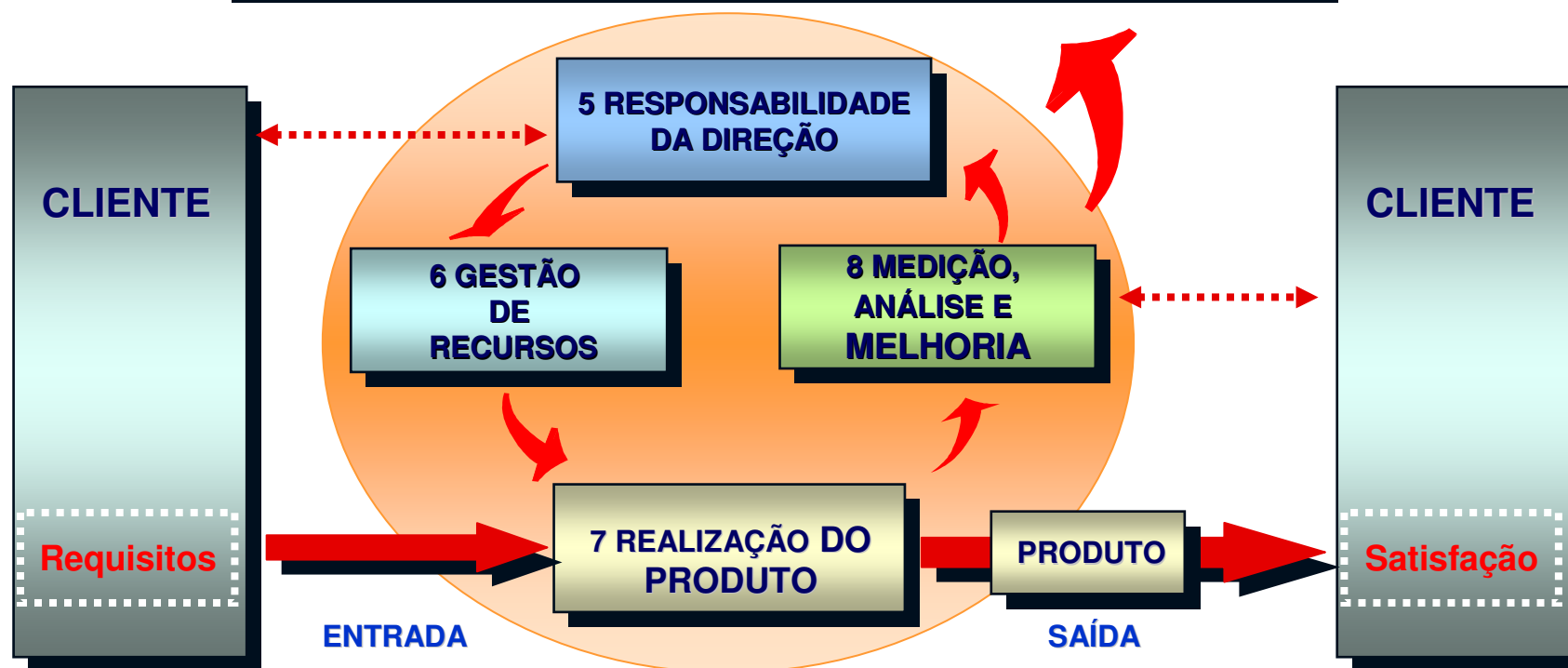
## 3. Termos e definições



# Requisitos da Norma ISO 9001:2008

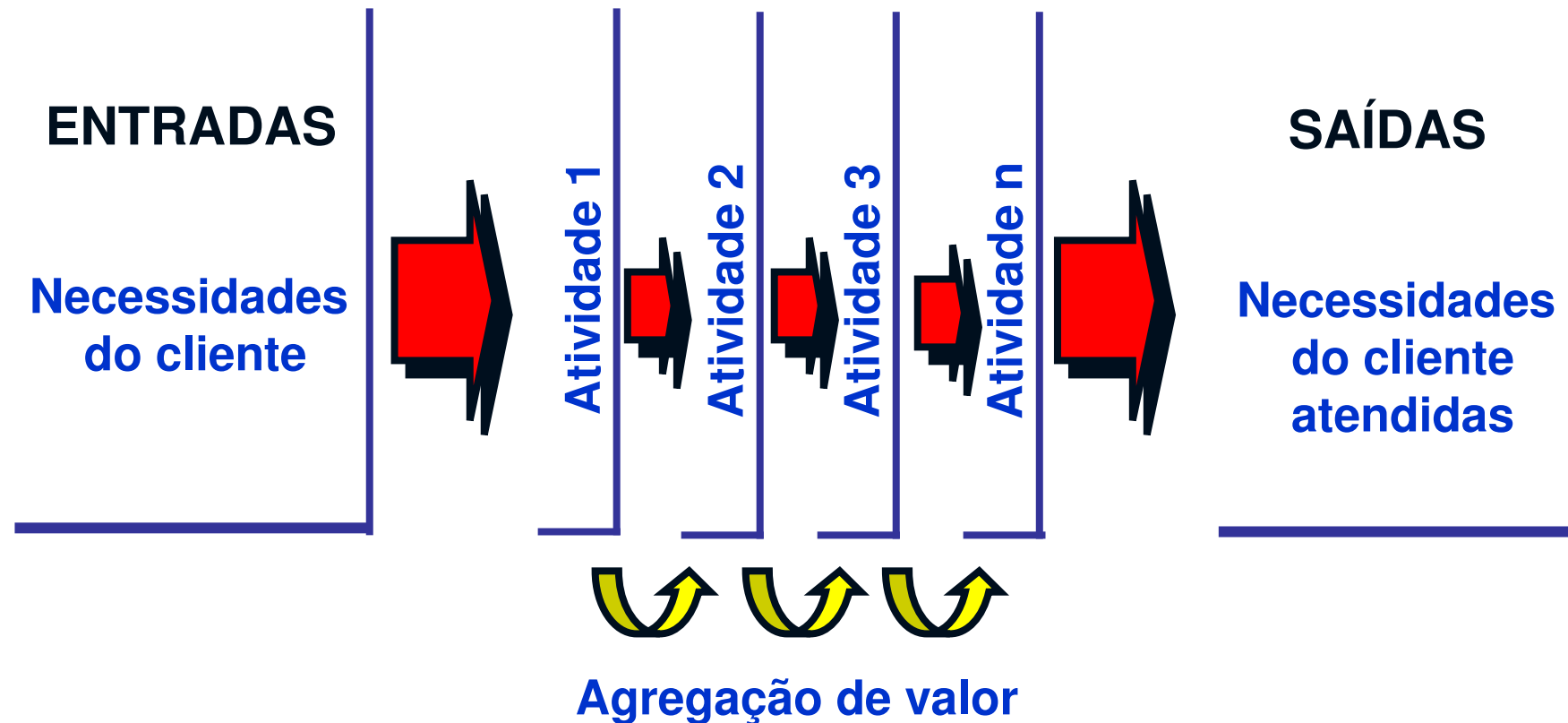
## Modelo de gestão da qualidade (abordagem por processo)

Melhoria Contínua do Sistema de Gestão da Qualidade - 4



# Requisitos da norma ISO 9001: 2008

Os processos possuem início e fim definidos por dois limites



# Requisitos da Norma ISO 9000:2005

## Conceito de “Processo”



# Requisitos da norma ISO 9001: 2008

---

## 6. Gestão de recursos

### 6.1 Provisão de Recursos

Para implementar e manter o SGQ e melhorar continuamente sua eficácia,  
Para aumentar a satisfação dos clientes atendendo a seus requisitos

### 6.2 Recursos Humanos

#### 6.2.1 Generalidades

#### 6.2.2 Competência, conscientização e treinamento

Competência com base na educação, treinamento, habilidades e experiências apropriadas



# Requisitos da norma ISO 9001: 2008

---

## 6.2.2 Competência, conscientização e treinamento

Competência com base na educação, treinamento, habilidades e experiências apropriadas.

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.**

Logotipo	Descrição de cargos - 622
<b>1. Identificação</b>	
<b>1.1 Nome do Cargo: Diretor</b>	
<b>1.2 Subordinação do Cargo: Diretor geral/Vice-presidente/presidente</b>	
<b>2. Atribuições</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estabelecer e manter ligação com clientes em potencial, com os círculos de negócios e meios bancários, repartições responsáveis pelos problemas de exportação.</li> <li>▪ Estabelecer as previsões de vendas e de lucro a curto e longo prazo e deduzir as estimativas necessárias, de acordo com a direção geral.</li> <li>▪ Definir uma estratégia de marketing adequada, a fim de assegurar a adaptação dos produtos ao mercado.</li> <li>▪ Empenhar-se para que a organização seja consultada pelos clientes.</li> <li>▪ Ser responsável pelo planejamento comercial e pela administração de vendas.</li> <li>▪ Apresentar suas ofertas e defendê-las perante os clientes com os quais debaterá as negociações sob a autoridade do diretor geral.</li> <li>▪ Assegurar os lançamentos de novos produtos, fazendo precedê-los aos estudos necessários concernentes ao mercado. Às motivações, à apresentação dos produtos, dos preços e margens, acompanhando as ações promocionais adequadas.</li> <li>▪ Empenhar-se em desenvolver a informação e a prospecção comercial da organização nos diferentes países do continente.</li> <li>▪ Manter-se informado de toda a evolução técnica suscetível de afetar seu mercado.</li> </ul>	
<b>3. Qualificações necessárias</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instrução Superior</li> <li>▪ Bom conhecimento do idioma inglês (preferencialmente Fluente)</li> </ul>	
<b>4. Experiência necessária</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Experiência comercial obtida na venda de produtos de consumo e estudos comerciais e administração de produtos.</li> <li>▪ Bons conhecimentos dos canais de distribuição dos produtos de grande consumo.</li> </ul>	

<b>Levantamento da Necessidade de Treinamento – Item 622</b>			
<b>Departamento:</b>			
<b>Responsável:</b>			
<b>Data:</b>			
<b>Treinamento</b>	<b>Nome /funcionário</b>	<b>Período</b>	<b>Local/instituição</b>
<b>Plano de Treinamento 2011</b>			
<b>Treinamento</b>			<b>Data programada</b>
<b>Carga horária</b>		<b>Frequência mínima</b>	<b>Nº de participantes</b>
<b>Instrutor/instituição</b>			<b>Interno/externo</b>
<b>Solicitante</b>			<b>Área</b>
<b>Participantes</b>			
<b>Nomes</b>			<b>Áreas</b>
<b>Material de apoio</b>			
<b>Conteúdo programático</b>			
<b>Previsão de despesas</b>			
<b>Instrutor (R\$)</b>		<b>Com hospedagem (R\$)</b>	<b>Com transporte (R\$)</b>
<b>Com material (R\$)</b>		<b>Outras (R\$)</b>	<b>Total (R\$)</b>
<b>Decisão da Alta administração</b>			
<input type="checkbox"/>	<b>Treinamento aprovado</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Treinamento reprovado</b>
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<b>Treinamento cancelado</b>
<b>Justificativa (caso necessário)</b>			
<b>Elaboração</b>			<b>Data</b>
<b>Aprovação</b>			<b>Data</b>

Logotipo	Avaliação de Treinamento - 622
<p><b>1.Dados cadastrais</b>  Nome:.....RG:.....  Setor:.....Cargo:.....  Chefe de imediato.....Data de admissão: ____/____/____</p>	
<p><b>2.Setor de departamento pessoal</b>  Análise e recomendação:  Curso:.....  Data da realização: ____/____/____  Assinatura:_____</p>	
<p><b>3.avaliação da chefia após três meses</b>  A)De modo geral o treinamento satisfaz aos planos iniciais? ( ) sim ( ) não  B)O funcionário melhorou o desempenho? ( ) sim ( ) não  C)O treinamento está sendo aplicado ? ( ) sim ( ) não  <b>Justifique:</b></p>	
<p>_____</p> <p>_____</p> <p>A ação de treinamento foi eficaz? ( ) sim ( ) não  Data: ____/____/____</p> <p style="text-align: right;">_____</p> <p style="text-align: right;">assinatura</p>	

# Requisitos da norma ISO 9001: 2008

---

## 6.3 Infra-estrutura

Recursos com edifícios, espaço de trabalho, instalações associadas, equipamentos de processo (materiais / programas de computadores), serviços de apoio (transporte / comunicação / informação)

## 6.4 Ambiente de Trabalho

Métodos Criativos de Trabalhos  
Equipamento de Proteção Individual – EPI  
Ergonomia  
Interação Social  
Calor, Umidade, Luminosidade, Ventilação  
**5S – Housekeeping**  
Vibração, Ruído e Poluição

## **Referência Bibliográfica**

**Livro:** ISO 9001:2008 – Sistema de Gestão da Qualidade para Operações de Produção e Serviços.

**Autor:** MELLO, Carlos Henrique Pereira (et al.)

**Editora:** Atlas

**MUITO OBRIGADO A TODOS !!!!!**