



um parceiro
para a
competitividade

www.ctcv.pt

centro tecnológico da cerâmica e do vidro | coimbra | portugal

A Norma ISO 9001:2015 – Nova estrutura e alterações previstas

Seminário ISO 9001 e ISO 14001

Enquadramento e alterações nos referenciais de 2015

Marta Ferreira

CTCV – Sistemas de Gestão e Melhoria

21 de outubro de 2014



● OBJECTIVO DA REVISÃO:

Absorver a evolução registada ao nível dos sistemas de gestão e das tecnologias desde a última revisão normativa, para que as organizações disponham de um conjunto de requisitos estáveis e adequados para os próximos dez anos.

- a) Refletir as mudanças práticas nos sistemas de gestão e tecnologias;
- b) Ter em conta um ambiente cada vez mais complexo, exigente e dinâmico;
- c) Facilitar uma implementação eficaz e uma avaliação da conformidade com valor acrescentado;
- d) Proporcionar confiança nas organizações que cumprem os seus requisitos.

**RELEVÂNCIA, CONFIANÇA E CAPACIDADE
para
UTILIZADORES, CLIENTES E PARTES INTERESSADAS**

Necessidades
dos
utilizadores

- **Resultados da revisão sistemática da ISO 9001 realizada em 2011-2012**
- **Resultados do Survey Global sobre a ISO 9001 (com 12000 respostas, 1000 em língua portuguesa)**

Visão, Missão e Planeamento Estratégico

Revisão dos QMP

Drafts de outras normas

- 
- **Genérica e aplicável a todas as tipologias de organizações**
 - **Mesma finalidade, título e campo de aplicação**
 - **Foco na gestão eficaz dos processos para produzir resultados desejados**
 - **Linguagem e escrita simplificada**

ISO/TC 176
Quality management and
quality assurance



SC2 British Standards Institution
2011/2012 Decisão de rever
2012 WG 24 Requisitos de entrada

Novembro 2012

WD1

2013

CD1
(votação e comentários)

DIS
(votação e comentários)

2013/2014

2014/2015

FDIS

Publicação
ISO 9001

Novembro 2015

CT80

- **Análise das normas e documentos**
- **Recolha e compilação de comentários**
- **Acompanhamento dos trabalhos da TC**
- **Proposta de votação**

Customer Focus

Leadership

Engagement of
People

Improvement

Evidence-based
Decision Making

Relationship
Management

Process Approach

- **7 Princípios de Gestão**
- **Base do portfólio de normas dos sistemas de gestão da qualidade**
- **Desenvolvidos pela TC 176**
- **Apresentados com uma descrição e uma explicação para as organizações os subscreverem**

- Sequência de cláusulas
- Texto comum
- Terminologia

Clause 1 - Scope

Clause 2 - Normative references

Clause 3 - Terms and definitions

Clause 4 - Context of the organization

Clause 5 - Leadership

Clause 6 - Planning

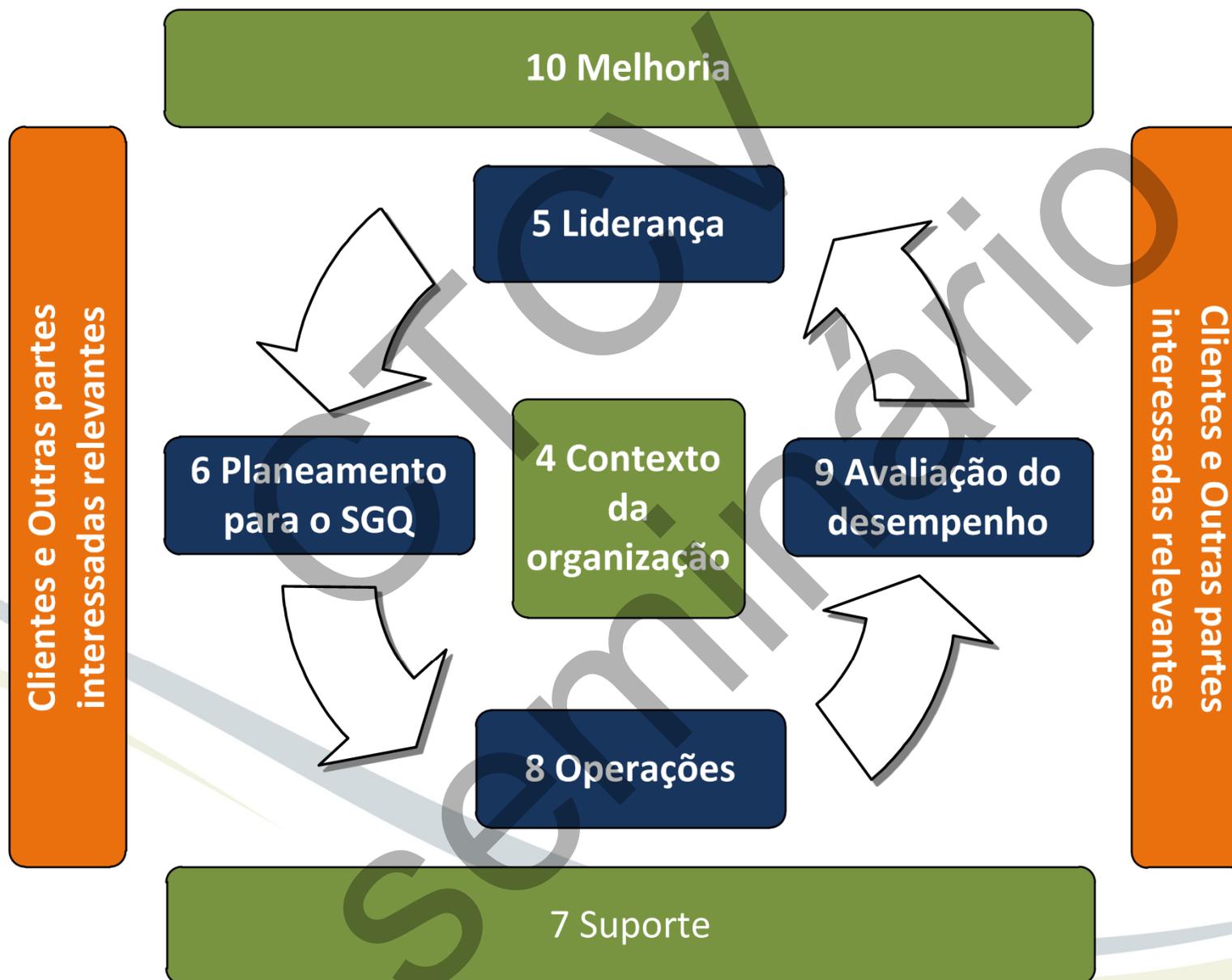
Clause 7 - Support

Clause 8 - Operation

Clause 9 - Performance evaluation

Clause 10 - Improvement





- Determinação sistematizada das questões internas e externas que poderão afetar o SGQ da organização
- Conhecimento do contexto interno e externo, monitorizar e rever quando necessário
- Orientação para uma definição estratégica coerente
- Identificação das necessidades e expectativas das partes interessadas, monitorização e revisão quando necessário - identificação de oportunidades de melhoria e inovação
 - Clientes diretos
 - Utilizadores finais
 - Fornecedores, distribuidores, retalhistas e outros envolvidos na cadeia de abastecimento
 - Reguladores
- Definição do âmbito do sistema
- Abordagem por processos
- Introdução da noção de risco e efeitos potenciais na definição da abordagem por processos - riscos para a conformidade dos processos, produtos e serviços que tenham influência na satisfação dos clientes

- Gestão de Topo
 - Liderança e comprometimento com o SGQ
 - Responsável pela eficácia do SGQ
 - Função de comprometer os colaboradores com o SGQ
 - Apoiar outros níveis de gestão para que estes demonstrem liderança nas suas áreas de atuação
 - Assegurar que o SGQ atinge resultados
- Focalização no cliente - riscos e oportunidades na capacidade de cumprir os requisitos dos clientes

- Introdução do contexto de risco e oportunidades no planeamento do SGQ:
 - Planeamento de alterações
 - Planeamento dos processos
 - Planeamento dos objetivos
- Ações a definir proporcionais ao impacto potencial previsto - tarefas, recursos, responsáveis, prazos e avaliação dos resultados

- Identifica a tipologia de recursos que devem estar ao dispor do SGQ:
 - Pessoas
 - Infraestruturas
 - Ambiente de trabalho para a operação dos processos
 - Recursos de Monitorização e medição
 - Conhecimento organizacional
- Refere que todos os recursos devem ser identificados, geridos, mantidos e revistos quando necessário
- Explicita que, para a efetiva operacionalidade do SGQ, este precisa de ter os recursos humanos adequados e que estes devem ser disponibilizados pela organização
- Orienta para a gestão das competências de todos os que executam trabalho sob o controlo da organização, o que alarga o conceito tradicional de “colaborador”
- Explicita questões para as quais todos os que executam trabalho sob o controlo da organização devem estar conscientes
- Informação documentada - novo conceito para o que se deve documentar / guardar
- Explicita requisitos de comunicação (o quê, a quem, quando, como)

- Explicita a necessidade de estabelecer canais de comunicação com o cliente
 - Informação relativa a produtos e serviços
 - Inquéritos, contratos ou processamento de encomendas, incluindo alterações
 - Recolha de informação de satisfação, incluindo reclamações
 - Tratamento da propriedade do cliente
 - Ações de contingência
- Reforça a necessidade confirmar os requisitos do cliente se este não disponibilizar uma declaração documentada
- Conceção e desenvolvimento
 - Planeamento
 - Entradas - ter em conta as falhas potenciais, que devem ser determinadas
 - Controlo - engloba o conceito de revisão, verificação e validação
 - Saídas
 - Alterações

- Explicita a necessidade de controlo a produtos e serviços fornecidos externamente
 - para incorporação
 - venda direta
 - Subcontratados (inclui o controlo ao subcontratado e ao produto em si)
- Refere a tipologia de informação que deve ser comunicada ao fornecedor (external provider)
- Produção e fornecimento do serviço
 - Controlo da produção e do fornecimento do serviço
 - Identificação e rastreabilidade
 - Propriedade do cliente e do fornecedor (external provider)
 - Preservação
 - Atividades de pós-entrega (tendo em consideração o risco associado aos produtos)
 - Obrigatório estar definido quem “liberta” o produto
- Agrupa as tipologias de NC's: processo, produto e serviço

- Avaliação do desempenho da qualidade e eficácia do SGQ
- Focaliza na necessidade de monitorizar a satisfação dos clientes
- Reafirma a necessidade de analisar os dados que são gerados pelo SGQ, de os avaliar e agir em conformidade - foco na consequência
- Introduce o conceito de risco na gestão de auditorias internas
- Alarga as entradas da revisão do sistema orientando esse momento para ter maior importância e consequência na gestão estratégica da organização (contexto da organização, oportunidades potenciais para a melhoria)

- Esclarece que a melhoria deverá estar associada aos processos, aos produtos/serviços e ao SGQ em si
- Não explicita as ações preventivas uma vez que a filosofia PDCA e a orientação para a análise de risco e oportunidades reforça o carácter preventivo que é inerente ao sistema
- Reforça a necessidade do SGQ proporcionar uma reação visível às não conformidades e reclamações
 - Controlo, correção e gestão das consequências
 - Avaliação da necessidade de implementar uma AC
 - Revisão da NC
 - Causas
 - NC's similares ou potenciais (análise de dados)
 - Implementar ações
 - Medir eficácia
 - Executar as alterações necessárias no SGQ

Maiores diferenças de terminologia 2008 / 2015

Produtos	Products and Services
Documentos, registos	Documented information (mantain/retain)
Ambiente de trabalho	Environement for the operation of processes
Produtos comprados	Externally provided produts and services
Fornecedor	External provider
Aplicabilidade	
Exclusões	Não é feita qualquer referênciã específica ao termo. Qualquer requisito que seja aplicável, a organização não pode decidir não aplicar

Reflexões a ter em consideração

Contexto da Organização

Como identificar os fatores internos e externos relevantes e qual a melhor forma de os documentar

Como garantir que estes fatores são tidos em conta na gestão estratégica e se refletem no planeamento e resultados do SGQ

Quais as partes interessadas a ter em consideração e como identificar e rever os seus requisitos

Abordagem baseada no risco

Quais os métodos e ferramentas a implementar

Como sensibilizar as áreas operacionais e de suporte para a necessidade de identificar os riscos e os efeitos potenciais e agir sobre eles, como documentar esta análise

Documentar

Como atingir um equilíbrio entre o que deve ou não deve ser documentado

Reflexões a ter em consideração

Conceito de competência

Como são determinados os requisitos de competência

Absorver mais mecanismos de gestão das competências, como por exemplo acompanhamento, treino, redesenho de tarefas ou diferente afetação, etc

Engagement and Awareness

Processo demorado e contínuo

Evidências em auditoria

Para o auditor vai ser um processo bastante mais complicado

Muitas evidências decorrem da experiência, prática e know-how demonstrado em auditoria, para o qual concorre o desempenho como auditado

Pode haver a tentação de exagerar naquilo que é documentado - experiência do auditor

Obrigada pela vossa atenção

CTCV
Seminário

Marta Ferreira
SGM - Sistemas de Gestão e Melhoria
mferreira@ctcv.pt
963788418